



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

**"ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DE LOS TURISTAS CON EL USO
DEL IDIOMA INGLÉS POR PARTE DE LOS GUÍAS DE LAS
AGENCIAS DE VIAJES DEL POOL SOUTH EXPLORER GROUP"**

Tesis previa a la obtención del título de Ingeniera en Turismo

AUTOR:

MARÍA DEL MAR ZAMORA GALARZA

DIRECTOR:

MGT. LOURDES MONSERRATH SÁNCHEZ RODAS

Cuenca, Marzo 2016



RESUMEN

El crecimiento de la actividad turística ha permitido que exista una oferta muy variada de servicios para los turistas que llegan a un determinado país. Es de gran importancia conocer la percepción que tienen los turistas acerca de los servicios que contratan para saber si estos son de calidad puesto que un buen servicio finalmente lleva a un crecimiento de la actividad turística. En la ciudad de Cuenca se brindan varios servicios a los turistas, entre estos, los tours con guianza en el idioma inglés. En este caso de investigación se provee información sobre la percepción que tienen los turistas cuando realizan un tour en inglés con el servicio de los guías del pool de operadores South Explorer Group. Mediante encuestas se facilita información acerca del manejo del idioma inglés por parte del guía, específicamente en las áreas de expresión oral, interacción oral y comprensión auditiva.

El trabajo se compone de tres capítulos, el primero de ellos da a conocer la actividad turística mundial, nacional y local, aquí se detalla el incremento de visitantes y los países de donde provienen los turistas así como su idioma.

El segundo capítulo contiene la clasificación de las agencias de viajes y los requisitos según la Ley para guiar en el país, así también se da a conocer la historia del pool de operadores y el perfil de turistas y guías que operan para esta alianza.

El capítulo tres hace referencia a las encuestas aplicadas a los turistas y guías del pool así como también los resultados obtenidos mediante este instrumento. Por último, se da a conocer las conclusiones obtenidas y las recomendaciones pertinentes.

Palabras Clave: guía de turismo, percepción, Pool de Operadores, expresión oral, interacción oral, comprensión auditiva



ABSTRACT

The growth of tourism has allowed a wide variety of services for tourists arriving in a country to increase. A tourist's perception of a service is of great importance in order to know if these are of quality given that good services eventually lead to the growth of tourism because a satisfied customer always comes back and recommends what they have received. In the city of Cuenca several services are provided to tourists, among them, tours provided in the English language. In this research project, tourists were asked about their perception when receiving a guided tour in English by a tour guide that works for the Pool of Operators South Explorer Group. Through surveys, tourists answered questions about the level of English they perceive the tour guide has, specifically in the areas of oral expression, listening comprehension and oral interaction and how this influences the tourist's experience.

The work consists of three chapters, the first of which discloses the global, national and local activity of tourism emphasizing the increasing number of visitors and the countries from which most of them are from.

The second chapter contains the classification of travel agencies and requirements by law the guide has in order to provide service in the country, as well as the history of the Pool of Operators South Explorer Group. Also analyzed is the profile of tourists who use the services of these specific agencies and a profile of the guides who work for the Pool.

Chapter three contains the results of the surveys answered by the tourists and the guides. Finally, conclusions and recommendations are provided.

Keywords: tour guide, perception, pool operators, oral expression, oral interaction, listening



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Resumen | 1 |
| Abstract..... | 2 |
| Índice | 3 |
| Cláusula de derechos de autor | 11 |
| Cláusula de Propiedad Intelectual | 12 |
| Agradecimiento | 13 |
| Dedicatoria..... | 14 |
| Introducción | 15 |
| CAPÍTULO I ACTIVIDAD TURISTICA | 16 |
| 1.1. La Actividad Turística Mundial | 16 |
| 1.2. Turismo Receptivo | 16 |
| 1.3. Turismo en Cuenca | 17 |
| 1.4 La Ciudad de Cuenca: Breve Descripción..... | 18 |
| 1.5. Perfil del Turismo Receptivo | 19 |
| CAPÍTULO II GUÍAS Y OPERADORAS DE TURISMO | 20 |
| 2.1 Intermediación Turística | 20 |
| 2.1.1. Clasificación de Agencias | 20 |
| 2.2. Agencias de Viajes en Cuenca | 21 |
| 2.3. Operadoras de Turismo | 21 |
| 2.4. Requisitos para Guías de Turismo en el Ecuador | 23 |
| 2.5. Alianzas entre Operadoras de Turismo..... | 26 |
| 2.6. Pool de operadores: South Explorer Group | 28 |
| 2.7.Tours Ofertados por el Pool de Operadores | 33 |
| 2.8. Perfil de los Guías de Turismo del Pool de Operadores | 35 |
| 2.9. Procedencia de los Turistas que Contratan los Servicios del Pool | 36 |
| CAPITULO III Metodología y Análisis | 39 |



| | |
|---|----|
| 3.1 Criterios para la Elaboración de la Encuesta | 39 |
| 3.1.1 Marco Común Europeo de Referencias para las Lenguas | 39 |
| 3.1.2 El Instrumento de Investigación | 40 |
| 3.1.3 Diseño de la Encuesta | 40 |
| 3.1.4 Diseño de la Muestra | 43 |
| 3.2 Investigación de Campo..... | 45 |
| 3.2.1 Encuestas a los Turistas..... | 45 |
| 3.2.2 Análisis e Interpretación de Resultados..... | 47 |
| 3.2.3 Resultados | 58 |
| 3.3 Encuestas a los Guías de Turismo..... | 58 |
| 3.3.1 Análisis e Interpretación de Resultados..... | 61 |
| Conclusiones | 72 |
| Recomendaciones | 74 |
| Bibliografía..... | 76 |
| Anexos..... | 78 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1.1 Llegada de extranjeros a Ecuador..... | 17 |
| Tabla 1.2 Clasificación de Agencias de Viajes..... | 20 |
| Tabla 1.3 Clasificación de Guías de Turismo en el Ecuador | 26 |
| Tabla 1.4 País de Origen de los Turistas que Contratan un Tour del Pool | 36 |
| Tabla 1.5 Género | 48 |
| Tabla 1.6 Estado civil..... | 49 |
| Tabla 1.7 Edad..... | 50 |
| Tabla 1.8 Fluidez verbal..... | 51 |
| Tabla 1.9 Pronunciación | 52 |
| Tabla 1.10 Uso de la gramática | 53 |
| Tabla 1.11 El nivel de inglés que maneja el guía permitió que Usted tenga una experiencia:..... | 54 |
| Tabla 1.12 El guía responde a sus inquietudes: | 55 |
| Tabla 1.13 El guía provee información: | 56 |
| Tabla 1.14 El guía comprende cuando Usted le habla en inglés: | 57 |
| Tabla 1.15 Género | 59 |
| Tabla 1.16 Estado Civil | 60 |
| Tabla 1.17 Rango de Edad | 61 |
| Tabla 1.18 ¿Cómo aprendió inglés? | 62 |
| Tabla 1.19 Guías que Aprendieron Inglés en un Centro de Enseñanza Nacional | 63 |
| Tabla 1.20 Guías que Aprendieron Inglés en el Extranjero | 64 |
| Tabla 1.21 Guías que Aprendieron en un Centro Nacional y Extranjero | 64 |



| | |
|---|----|
| Tabla 1.22 Fluidez Verbal | 65 |
| Tabla 1.23 Pronunciación | 66 |
| Tabla 1.24 Uso de la Gramática | 67 |
| Tabla 1.25 ¿Responde a las inquietudes de los turistas? | 68 |
| Tabla 1.26 ¿Los turistas le entienden cuando les habla en inglés? | 69 |
| Tabla 1.27 ¿Considera necesaria la formación académica superior para guiar? | 70 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1.1 Logotipo Pool de Operadores South Explorer Group | 29 |
| Figura 1.2 Logotipo Terra Diversa | 29 |
| Figura 1.3 Logotipo Expediciones Apullacta | 30 |
| Figura 1.4 Logotipo Polylepys..... | 30 |
| Figura 1.5 Logotipo South Land Touring..... | 31 |
| Figura 1.6 Logotipo Hualambari Tours..... | 31 |
| Figura 1.7 Género..... | 48 |
| Figura 1.8 Estado civil..... | 49 |
| Figura 1.9 Edad | 50 |
| Figura 1.10 Fluidez verbal: | 51 |
| Figura 1.11 Pronunciación | 52 |
| Figura 1.12 Uso de la Gramática | 53 |
| Figura 1.13 El nivel de inglés que maneja el guía permitió que su experiencia sea: | 54 |
| Figura 1.14 El guía responde a sus inquietudes:..... | 55 |
| Figura 1.15 El guía prevee información: | 56 |
| Figura 1.16 ¿El guía comprende cuando usted le habla en inglés? | 57 |
| Figura 1.17 Género..... | 59 |
| Figura 1.18 Estado Civil..... | 60 |
| Figura 1.19 Rango de Edad..... | 61 |
| Figura 1.20 ¿Cómo aprendió inglés? | 62 |
| Figura 1.21 Fluidez Verbal | 65 |



| | |
|---|----|
| Figura 1.22 Pronunciación | 66 |
| Figura 1.23 Uso de la Gramática | 67 |
| Figura 1.24 ¿Responde a las inquietudes de los turistas? | 68 |
| Figura 1.25 ¿Los turistas le entienden cuando les habla en inglés?..... | 69 |
| Figura 1.26 ¿Considera necesaria la formación académica superior? | 70 |



ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| | |
|--|----|
| Fotografía 1.1 Grupo Focal: Turistas | 42 |
| Fotografía 1.2 Grupo Focal: Turistas | 42 |
| Fotografía 1.3 Grupo Focal: Propietarios y Guías..... | 43 |
| Fotografía 1.4 Encuesta Aplicada a Turistas | 45 |
| Fotografía 1.5 Encuesta Aplicada a Turistas | 46 |
| Fotografía 1.6 Encuesta Aplicada a Turistas | 46 |
| Fotografía 1.7 Encuesta Aplicada a Turistas | 47 |
| Fotografía 1.8 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 96 |
| Fotografía 1.9 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 96 |
| Fotografía 1.10 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 96 |
| Fotografía 1.11 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 96 |
| Fotografía 1.12 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 97 |
| Fotografía 1.13 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 97 |
| Fotografía 1.14 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 97 |
| Fotografía 1.15 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 97 |
| Fotografía 1.16 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 98 |
| Fotografía 1.17 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 98 |
| Fotografía 1.18 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 98 |
| Fotografía 1.19 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 98 |
| Fotografía 1.20 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 99 |
| Fotografía 1.21 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 99 |



| | |
|--|-----|
| Fotografía 1.22 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 99 |
| Fotografía 1.23 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 99 |
| Fotografía 1.24 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 100 |
| Fotografía 1.25 Turista Contestando Preguntas de la Encuesta | 100 |



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo María del Mar Zamora Galarza, autora de la tesis "Análisis de la experiencia de los turistas con el uso del idioma inglés por parte de los guías de las agencias de viajes del pool South Explorer Group", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de ingeniera en turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 21 de marzo de 2016



María del Mar Zamora Galarza


C.I: 0106787740



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Maria del Mar Zamora Galarza, autora de la tesis "Análisis de la experiencia de los turistas con el uso del idioma inglés por parte de los guías de las agencias de viajes del pool South Explorer Group", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 26 de mayo de 2016



Maria del Mar Zamora Galarza

C.I: 0106787740



AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a mi tutora de tesis Mgt. Lourdes Sánchez que me ha brindado su tiempo y conocimiento para realizar este trabajo con toda la paciencia y el cariño. De manera especial al Lcdo. Andrés Hurtado, coordinador del Pool de Operadores South Explorer Group, a las personas que trabajan en la agencia Terra Diversa por brindarme su tiempo y toda la información requerida de la manera más amable y a todos los guías y personas que de una u otra manera ayudaron en la elaboración de este trabajo.



DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios por hacer posible en mi vida lo que siempre pensé imposible, a mi esposo Diego y mi hijo Julián por estar conmigo en cada paso y ser un apoyo incondicional y mi mayor motivación y a mi madre Lorena, por enseñarme con su ejemplo a luchar hasta el final.



INTRODUCCIÓN

Según el Barómetro de la Organización Mundial de Turismo, en el año 2015 la actividad turística mundial se incrementó en un 4.4% equivalente a 1.184 millones de turistas internacionales. Si comparamos esta cifra con el año anterior, se puede observar un crecimiento de 50 millones de turistas internacionales. (Organización Mundial de Turismo, 1)

Desde el año 2010 se observa un claro crecimiento superior a la media puesto que cada año, después de este, ha aumentado en un 4%. Esto contribuye de gran manera a la economía de los países y genera empleo, es por esto que cada país debe promover políticas que fomenten esta actividad. (Organización Mundial de Turismo, 1)

El turismo es uno de los sectores con mayores expectativas de crecimiento a nivel nacional. La demanda turística es cada vez más exigente con la calidad del servicio que recibe, por lo que para ser más competitivos es importante brindar servicios turísticos de calidad. El Ministerio de Turismo MINTUR busca implementar un Sistema Nacional de Calidad Turística para lograr posicionar al país en los mercados nacionales e internacionales. (MINTUR, 1)

Según los datos estadísticos proporcionados por el MINTUR se ha evidenciado que el flujo de turistas provenientes de países de habla inglesa como Estados Unidos, están entre las naciones que encabezan la lista de turismo receptivo del Ecuador. Este flujo se ha incrementado de manera considerable en los últimos años razón por la cual es de vital importancia que se determine la calidad de servicio de guianza que se está brindando actualmente en la ciudad de Cuenca. (MINTUR, 3)

El presente trabajo de investigación determina si el dominio del idioma inglés influye en la experiencia de los turistas de habla inglesa, para lo cual es



importante conocer la percepción que tienen los visitantes sobre el manejo de la lengua por parte de los guías bilingües que ofrecen sus servicios. Estas destrezas se miden mediante criterios tomados del Marco Común Europeo de Referencias para las Lenguas, específicamente en las áreas de comprensión y habla que incluyen la comprensión auditiva, la interacción oral y la expresión oral.

En la ciudad de Cuenca el pool de operadores conocido como South Explorer Group está conformado por 5 agencias duales: Terradiversa, Expediciones Apullacta Tour Operator Travel Agency, South Land Touring, Polylepis Tours y Hualambari Tours, que brindan servicios de tours con guías de experiencia quienes prestan sus servicios al pool.

En esta investigación se aplicaron encuestas a los turistas que contrataron el servicio proporcionado por los guías que trabajan para el pool de operadores de la ciudad de Cuenca con el fin de conocer la percepción que tienen del servicio prestado.



CAPÍTULO I

ACTIVIDAD TURISTICA

1.1. La actividad turística mundial

La actividad turística aumenta de manera considerable cada año, según el Barómetro de la Organización Mundial de Turismo OMT, durante la primera mitad del año 2015, el turismo emisor mundial incrementó en un 4%, lo que equivale a 21 millones de turistas internacionales. En general los países lograron un aumento en la actividad turística con excepción de algunos países de África, sin embargo, los países del continente americano registraron un incremento del 4% (Organización Mundial de Turismo, 1).

Cada país debe considerar estas importantes cifras ya que proveen desarrollo y oportunidades económicas alrededor del mundo. El turismo muestra tener un gran potencial puesto que puede aliviar algunos de los retos más difíciles que se enfrentan, mediante la creación de empleo, crecimiento económico e inclusión social. (Organización Mundial de Turismo, 1)

1.2. Turismo Receptivo

En el Ecuador el turismo es considerado como una actividad muy importante puesto que es el cuarto rubro que aporta a la economía ecuatoriana. En el Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial No. 309 del 19 de abril del 2001, actualizado en el año 2008, se declaró como política prioritaria de estado el desarrollo del turismo en el país. Ecuador ha considerado al turismo como una actividad importante que genera crecimiento, plazas de trabajo y de esta forma dinamiza la economía. (1)

Durante el año 2014, ingresaron al Ecuador un total de 1'557.006 visitantes extranjeros. Para el primer trimestre de 2015 este número se incrementó en un 6.4% poniendo en evidencia la importancia del turismo en el país. Entre los 10 principales mercados turísticos para el Ecuador se encuentran dos países de

habla inglesa: Estados Unidos, con un total de 259.468 turistas (16.62%) y Canadá, mismo que se encuentra en el puesto número 10 con un total de 33.240 correspondiente al 2.13% de los turistas que ingresaron al país en el 2014 (MINTUR,3).

Tabla 1.1. Llegada de extranjeros a Ecuador - 2014

| País | Participación de Mercado Porcentaje |
|----------------|--|
| Colombia | 23.79 |
| Estados Unidos | 16.62 |
| Perú | 11.52 |
| Venezuela | 7.47 |
| España | 4.43 |
| Argentina | 3.80 |
| Chile | 2.83 |
| Cuba | 2.53 |
| Alemania | 2.19 |
| Canadá | 2.13 |

Fuente: Ministerio de Turismo, 2014 (MINTUR, Boletín 3)

Elaboración: Elaborado por María del Mar Zamora a partir de los datos publicados en el Boletín Estadístico proporcionado por el Ministerio de Turismo

1.3. Turismo en Cuenca

La ciudad de Cuenca recibe un número cada vez más alto de turistas y excursionistas puesto que cuenta con una planta turística que permite que el visitante tenga todo lo necesario para su estadía y a la vez pueda viajar a varios atractivos cercanos. Según datos proporcionados por el Boletín Estadístico publicado por el MINTUR, durante el año 2014, el 13.10% de turistas del país visitaron la provincia del Azuay. (MINTUR, 3)



En el primer trimestre del año 2016, la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca publicó en su boletín No. 4 que según los datos obtenidos por las agencias de ITUR, el 67.42% de turistas que visitaron la ciudad de Cuenca eran extranjeros mientras que el 32.57% eran turistas nacionales (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 11).

1.4 La ciudad de Cuenca: breve descripción

En la ciudad de Cuenca se pueden encontrar rastros de diferentes culturas puesto que son varias las poblaciones que se asentaron en estas tierras. Los Cañaris fueron los primeros en fundar esta región dándole por nombre Guapondelig que traducido significa llanura amplia como el cielo. Posteriormente, la ciudad fue conquistada por los Incas que la convirtieron en la segunda capital más importante de su imperio. Finalmente, llegaron los españoles y fundaron la ciudad con el nombre de Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca el 12 de abril de 1557.

La ciudad de Cuenca ocupa el tercer lugar en importancia a nivel nacional y es la capital de la provincia del Azuay. El centro histórico representa la parte antigua de la ciudad con sus angostas calles adoquinadas, construcciones de estilo colonial y republicano así como sus numerosas iglesias y museos además de los parques en los que se pueden encontrar vestigios arqueológicos de las culturas que habitaban esta zona en la antigüedad. Una zona de belleza particular es conocida como el barranco, es aquí donde se puede observar el Río Tomebamba y la división de la ciudad antigua y moderna.

Cuenca ha sido siempre de personas conservadoras y tradicionales que demuestran su cultura mediante varias festividades, entre las más importantes esta la celebración de Corpus Christi y el Pase del Niño.



A 34 km de la ciudad de Cuenca se encuentra uno de los parques nacionales más importantes del país por sus lagunas, flora y fauna. El Parque Nacional Cajas presenta características típicas del páramo Ecuatoriano por lo que es visitado por un número alto de turistas extranjeros y nacionales.

Un factor que ha permitido que incremente el turismo en la ciudad de Cuenca han sido sus múltiples reconocimientos a nivel mundial, otorgados por su patrimonio, cultura y aspectos singulares. En el año de 1999, la UNESCO declaró al Centro Histórico de la ciudad como Patrimonio Cultural de la Humanidad. Además ha sido nombrada ciudad saludable por la Organización Panamericana de la Salud, el 12 de abril de 2007. En enero de 2011, fue declarada ciudad universitaria por la Asamblea Nacional del Ecuador. (www.cuenca.gov.ec)

Cuenca es considerada una de las ciudades que ofrece mayor calidad de vida, esto ha atraído a extranjeros retirados provenientes de Estados Unidos, Canadá, y Europa. (www.cuenca.gov.ec)

1.5. Perfil del turismo receptivo

Según un estudio realizado por la Oficina Económica Comercial de la Embajada de España de Quito titulada “El Turismo en Ecuador”, los turistas que ingresan al país por lo general tienen estudios superiores de tercer y cuarto nivel. Los turistas frecuentemente viajan solos y visitan el país varias veces comprando su pasaje por internet. El interés común entre los turistas suele ser aquel relacionado con la recreación y esparcimiento sin embargo también existen los turistas que tienen como razón de viaje la visita a amigos y familiares además de negocios y finalmente, motivos profesionales. Con frecuencia, los visitantes buscan actividades específicas como la visita a las comunidades indígenas, deportes, diversión y observación de flora fauna. (Rivera, 5)

CAPITULO II

Guías y Operadoras de Turismo

2.1. Intermediación Turística

Las agencias de servicios turísticos ejercen la actividad de intermediación, mismas que se dedican a la prestación de servicios turísticos de manera profesional. Esta se puede realizar de forma directa o mediante la intermediación entre viajeros y proveedores de servicios.

2.1.1. Clasificación de Agencias

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas artículo 79, las agencias de viajes se dividen en tres: mayoristas, internacionales y operadoras, además se encuentran las agencias duales mismas que son operadoras e internacionales.

Tabla 1.2. : Clasificación de Agencias de Viajes

| Agencias de Servicios | Función |
|------------------------------------|---|
| Agencias de viajes mayoristas | Venden paquetes turísticos a través de las agencias internacionales y operadoras. |
| Agencias de viajes internacionales | Venden paquetes turísticos hacia destinos internacionales al público. |
| Agencias de viajes operadoras | Elaboran, organizan, operan y venden paquetes turísticos del territorio nacional al público o mediante mayoristas. |
| Agencias de viajes duales | Son agencias tanto internacionales como operadoras de turismo. Pueden vender pasajes y paquetes internacionales y nacionales. |

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas

Fecha: 16 de Septiembre de 2011

Elaboración: Elaborado por la autora a partir de los datos obtenidos en el artículo 79 del Reglamento General de Actividades Turísticas.



2.2. Agencias de Viajes en Cuenca

En la ciudad de Cuenca existen varios tipos de agencias de viajes que se encuentran en el catastro proporcionado por el Señor Mauricio Rodas, funcionario del MINTUR, en el año 2015. Según este listado, existe un total de 124 agencias de turismo: 4 mayoristas, 45 agencias internacionales, 28 operadoras y 47 agencias duales (Anexo 1).

2.3. Operadoras de Turismo

Las agencias operadoras son aquellas que se encargan de elaborar, organizar, operar y vender paquetes turísticos dentro del territorio nacional para luego venderlas directamente al turista o a una de las otras dos agencias para que vendan el producto que ofrecen. Según el artículo 89 de esta Ley, las agencias operadoras de turismo deben desarrollar las siguientes actividades:

- a. Proyección, organización, operación y venta de todos los servicios turísticos dentro del territorio Nacional;
- b. Venta, nacional e internacional, de todos los servicios turísticos a ser prestados dentro del Ecuador, ya sea directamente o a través de las agencias de viajes;
- c. Venta directa en el territorio ecuatoriano de pasajes aéreos nacionales, así como de cualquier otro tipo de servicios de transporte marítimo o terrestre dentro del país;
- d. Reserva, adquisición y venta de boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas naturales protegidas dentro del país;
- e. Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo dentro del país;
- f. Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte, para la realización de servicios turísticos propios de su actividad, dentro del país; y,
- g. Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Las operadoras de turismo deben brindar un servicio de calidad a todos sus clientes ya que la actividad turística muestra estar en incremento y aporta altamente a la economía del país. En el Ecuador, el MINTUR es el ente responsable de controlar la actividad turística. Para llegar a tener un número



siempre mayor de turistas, es vital brindar un servicio con la mayor calidad posible en el que se cumple con todo lo ofertado.

El MINTUR es el ente responsable de controlar la actividad turística en el país, la misma que debe ser brindada con la mayor calidad posible cumpliendo con todo lo ofertado. Las operadoras de turismo venden paquetes turísticos en la ciudad de Cuenca que incluye el servicio de guianza. Es importante que se determine si el turista recibe lo que espera.

En el artículo 45 de la Ley de Turismo se detalla claramente la protección al consumidor cuando contrata un servicio turístico, así mismo en el artículo 44 se determina que el empresario es responsable por sus propios actos al igual que aquellos que realizan sus empleados.

En el artículo 45 se explica los tipos de daños y perjuicios que una empresa de turismo puede ocasionar a los turistas.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;

Por lo anotado, es primordial que las agencias operadoras ofrezcan el servicio de guianza con profesionales bilingües ya que en el caso de brindar un servicio inferior al ofertado, según el artículo 52 de la Ley, se establecen sanciones en caso de incumplimiento:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,

c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

2.4. Requisitos para Guías de Turismo en el Ecuador

Una manera en que las operadoras pueden garantizar el servicio que brindan los guías de turismo que contratan, es ofertando en servicio de guías de turismo con licencias otorgadas por el MINTUR puesto que este es un requisito para poder guiar. Para la obtención de esta licencia es necesario estudiar en un instituto tecnológico que permite que la persona desarrolle las destrezas necesarias para la guianza.

En el artículo 118 de la ley Orgánica de Educación Superior LOES se estipula que:

Los niveles de formación que imparten las instituciones del Sistema de Educación Superior son: a) Nivel técnico o tecnológico superior, orientado al desarrollo de las habilidades y destrezas que permitan al estudiante potenciar el saber hacer. Corresponden a éste los títulos profesionales de técnico o tecnólogo superior, que otorguen los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores. Las instituciones de educación superior no podrán ofertar títulos intermedios que sean de carácter acumulativo.

En el Reglamento General de Actividades Turísticas se pueden encontrar las exigencias que tienen los guías de turismo para realizar su labor en el artículo 118:

Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado. Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.



En el reglamento General de Actividades Turísticas se especifica uno de los puntos necesarios para obtener la licencia de guía en el MINTUR. En el artículo 127 se detalla que el guía debe realizar lo siguiente:

Presentar copia certificada del título profesional de guía de turismo y un certificado de suficiencia en idiomas inglés, francés, alemán, japonés, ruso o italiano, otorgado por una institución calificada por el Ministerio de Turismo para ese fin; los nacionales o extranjeros con títulos en el exterior, deberán refrendar dichos títulos en el Ministerio de Educación. La formación profesional de guías de turismo, será de por lo menos dos años. Dicha formación deberá ser conferida por las instituciones educativas reconocidas por el Ministerio de Turismo, Educación y Cultura y el Consejo Nacional de Educación Superior.

Mediante este artículo, se da a conocer el requisito para la guianza, mismo que incluye conocer un idioma adicional a su lengua nativa. La mayoría de guías hablan inglés puesto que es un idioma internacional que se maneja entre personas de todas las edades género y origen. El manejo del idioma inglés es de gran importancia ya que la mayor parte de turistas que reciben un tour guiado lo solicitan en inglés (Reglamento General de Actividades Turísticas, art. 127).

En la ciudad de Cuenca se ofrece la preparación y la licencia de guía nacional de turismo en el Instituto Tecnológico Superior American College, puesto que el establecimiento está avaluado por el MINTUR. La licencia de guía se otorga a los estudiantes que asisten por un periodo de dos años y aprueban la asignatura de inglés o rinden un examen de suficiencia, mismo que está aprobado por el SENESCYT y el MINTUR.

Uno de los mayores problemas que enfrentan las operadoras que ofertan paquetes turísticos, es la falta de guías que cuentan con licencia para guiar. Al tener una certificación, se entiende que el guía es bilingüe y está listo para realizar el trabajo. Hace pocos años, la ciudad de Cuenca carecía de un instituto validado por el MINTUR para otorgar una licencia para la guianza.



En la provincia existía la única posibilidad de conseguir una licencia de guía naturalista otorgada por el Parque Nacional Cajas, PNC. Las personas interesadas en guiar obtenían la licencia de guía naturalista mediante una capacitación de 60 horas impartidas en el PNC. Existe un número reducido de personas que han logrado obtener esta certificación puesto que el curso de capacitación se abre cada 2 años. La última capacitación se llevó a cabo en el año 2013, en la que se certificaron las personas de la séptima promoción de este programa. En el año 2015 se debió abrir el curso pero no se abrió puesto que el Ministerio de Ambiente no autorizó la realización de esta capacitación, dejando a muchas personas que desean guiar en el parque, imposibilitados de realizar su trabajo.

Actualmente se regula la entrada de guías al parque y se verifica que tengan la licencia actualizada para realizar la guianza. Esto provoca mucho malestar a las personas que no pueden obtener una licencia y para las operadoras que buscan buenos guías que no pueden contratar por falta de la certificación requerida. Si una operadora contrata los servicios de un guía que no cuenta con la licencia, corre el riesgo de que el MINTUR le retire la licencia de funcionamiento, Según el reglamento general de Actividades Turísticas, artículo 120.(www.etapa.net.ec)

Según el artículo 121, las operadoras de turismo tienen la obligación de contratar a guías profesionales certificados por el MINTUR por cada 15 pasajeros o fracción de ello. Un guía profesional es aquel que cuenta con la licencia para dirigir y conducir a turistas nacionales o extranjeros.

En el Ecuador se han clasificado a los guías profesionales en tres categorías según el artículo 119.

Tabla 1.3. Clasificación de Guías de turismo en el Ecuador

| Clasificación | |
|--------------------|---|
| Guía Nacional | <ul style="list-style-type: none">• Puede guiar dentro de todo el territorio nacional excepto áreas de especialización. |
| Guía Especializado | <ul style="list-style-type: none">• Guía en zonas geográficas específicas tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas, museos y en actividades especiales como canotaje o buceo.• Guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente.• Debe primero tener licencia de guía nacional. |
| Guía Nativo | <ul style="list-style-type: none">• Guía en el territorio del cual forma parte puesto que es integrante de un grupo étnico, aborigen o indígena.• Posee conocimiento de los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos, y de su hábitat. |

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas

Fecha: 16 de Septiembre de 2011

Elaboración: Elaborado por la autora a partir de los datos obtenidos en el artículo 119 del Reglamento General de Actividades Turísticas.

Según datos proporcionados por el MINTUR, la ciudad de Cuenca cuenta con un total de 88 guías nacionales que han obtenido la licencia necesaria para desempeñar su trabajo como guía de turismo. En algunos casos la licencia necesita ser renovada. (Anexo 2)

2.5. Alianzas entre Operadoras de Turismo

Las operadoras de turismo son fundamentales para la actividad turística nacional y local puesto que se encargan de brindar, operar y organizar los servicios que ofrece la ciudad. En varias ciudades se han formado uniones de operadoras para brindar un mejor servicio a un precio menor, esta alianza es conocida como un pool. Un pool es una unión de diferentes compañías que



trabajan de manera conjunta para incrementar su rentabilidad. El objetivo de esta unión es limitar la competitividad entre las empresas de tal manera que cada compañía obtiene la máxima rentabilidad (Singaña, 12).

Según el autor, esto se lleva a cabo mediante un control de precios. Cada establecimiento retiene su identidad y autonomía en su manejo interno. En un pool todos los factores que afectan los precios de manera directa o indirecta, son tomados en cuenta. Por ejemplo, las fuerzas de oferta y demanda determinan precios y estos factores se igualan para el beneficio mutuo de las compañías.

Uno de las alianzas que se conforman con el fin de evitar la duplicación de servicios para eliminar la competencia ineficiente se conoce como un pool de tráfico. La realización de esta unión es muy eficaz a la hora de disminuir tiempo y aumentar ingresos.

Otra característica de un pool es la forma de repartir el ingreso, se divide el mismo entre todas las compañías que lo conforman después de restar los costos de operación y otros gastos para obtener la mayor rentabilidad de manera equitativa. (Marchini, 62)

En la ciudad de Guayaquil se creó un pool de operadores en el año 2013 para trabajar de manera unificada con valores estándares en los servicios ofertados. Esta alianza inicio con un total de 10 operadoras de turismo mismas que procuraron proporcionar guías confiables para las rutas de la provincia del Guayas. (Prefectura del Guayas, 1)

En el país de Argentina se ha creado un Pool de Operadores de Aerolíneas Argentinas conocido como AR Vacaciones. Dicha alianza está conformada por 9 operadoras de turismo que buscan ofrecer sus paquetes turísticos con un alto



estándar de calidad de ofertas hoteleras y de servicios terrestres a las mayoristas de este país. (Villanueva, 22)

2.6. Pool de operadores: South Explorer Group

Según el propietario de Expediciones Apullacta, Sr. Carlos Vintimilla, la idea inicial de crear un pool de operadores formado por operadoras y agencias duales inicio hace 15 años pero la alianza entre 4 establecimientos se concretó en el año 2005. Antes de crear esta unión, las agencias temían que al conformar un vínculo con otros establecimientos perderían sus clientes y dejarían de ser competitivos, lo que impidió conformar un pool cuando se propuso la idea.

Finalmente, en el año 2005, 3 agencias duales: Apullacta, Terra Diversa y Hualambari, y 1 operadora: Almibar Tours, formaron el Pool de Operadores South Explorer Group. Al establecer esta alianza decidieron basarse en una economía de escala, la misma que plantea reducir costos al tener un mayor número de turistas por cada guía. Esto facilitó la oferta de precios atractivos a los visitantes puesto que se comparten todos los gastos fijos como transporte, alimentación y guianza.

Al iniciar este grupo, existían otras agencias que querían obtener los beneficios de esta unión pero no querían comprometerse completamente con un grupo establecido, por lo tanto, estas se establecieron como agencias aliadas que permitían que sus pasajeros formen parte de los pasajeros del pool ya que esto reducía los costos drásticamente. El pool siempre ha estado abierto a aceptar otras agencias, operadoras, hoteles, empresas y centros de estudio que deseen unirse a esta asociación.

Actualmente el pool de operadores está conformado por 5 agencias duales: Terradiversa, Expediciones Apullacta Tour OperatorTravel Agency, South LandTouring, Polylepis Tours y Hualambari Tours. Según el Sr. Carlos Vintimilla,

propietario de Expediciones Apullacta, estas agencias han conformado una alianza entre sí con el claro objetivo de brindar un servicio a un precio módico.

Figura 1.1. Logotipo pool de operadores South Explorer Group



Fuente: Proporcionado por el Coordinador del Pool de Operadores South Explorer Group.

Fecha: 15 marzo 2016

Figura 1.2. Logotipo agencia dual Terra Diversa



Fuente: www.terradiversa.com

Acceso: 03 Marzo 2016

Figura 1.3. Logotipo Expediciones Apullacta Tour Operator and Travel Agency



Fuente: www.apullacta.com

Acceso: 03 Marzo 2016

Figura 1.4. Logotipo Polylepis Tours Cia. Ltda.



Fuente: www.polylepistours.com

Acceso: 03 Marzo 2016

Figura 1.5. Logotipo Agencia dual South Land Touring



Fuente: www.southlandtouring.com

Acceso: 03 Marzo 2016

Figura 1.6. Logotipo Agencia Dual Hualambari Tours



Fuente: www.hualambaritours.com

Acceso: 03 Marzo 2016

Cada agencia recibe turistas que adquieren paquetes que incluyen el servicio de guianza. Para ofrecer este servicio a un costo menor, el pool de operadores reúne a todos sus turistas y les brinda un tour compartido en el que se utiliza un solo medio de transporte y un guía para todos los visitantes con el fin de bajar



drásticamente los costos de operación al contar con un número mayor de turistas por cada guía y, a su vez, una mayor rentabilidad.

South Explorer Group elaboró un manual de procedimientos en el que se establecen normas claras para el manejo y funcionamiento del pool. Es aquí donde se puede conocer todas las indicaciones de la guianza; los guiones, la forma correcta de proceder de un guía, la logística, el transporte a utilizar entre otras especificaciones. Esto ha ido cambiando de acuerdo a las necesidades y las diferentes experiencias que se han dado a través de los años.

Entre las condiciones de guianza está el número máximo de turistas determinado por el pool y la Ley de Turismo que es de 15 personas por cada guía ya que de esta manera se puede explicar, contestar y manejar cualquier situación con facilidad. Los tours compartidos se ofrecen por lo general a personas con un buen estado físico y mayores a 12 años.

Según los propietarios de las agencias que conforman el Pool de Operadores, esta unión ha sido muy positiva puesto que se ha reducido los costos brindando un servicio bueno a un precio atractivo. Mediante este vínculo, las agencias se han dado cuenta de que pueden trabajar de forma conjunta y obtener beneficios mayores por lo que se puede decir que el estar en un pool de operadores ha dado buenos resultados.

Según el propietario de Expediciones Apullacta Sr. Carlos Vintimilla, la conformación de esta alianza ha sido positivo casi en su totalidad con excepción de algunos aspectos. Un problema existente al tener un pool de operadores es que todas las agencias venden un mismo producto y deben dar el mismo servicio pero no siempre se cumple con esto ya que algunas agencias tienen mucha rotación de personal y los nuevos empleados no siempre cuentan con la capacitación necesaria para vender los paquetes dando a veces información errónea. En ocasiones esto influye de manera negativa en la experiencia de los



turistas, quedando mal no solo la agencia que vendió el paquete sino el pool de operadores.

Otro problema que enfrenta esta organización es que deben pedir autorización al Parque Nacional Cajas para la asignación de una ruta, lo que impide que las operadoras tengan el control del servicio que ofrecen puesto que el PNC puede pedirles que cambien la ruta o puede decir que la ruta que ellos reservaron esta ya asignada y que deben cambiar. Esto crea mucho malestar ya que no se sabe con exactitud lo que se puede ofrecer al cliente.

Además de esto, el pool adiciona turistas a última hora puesto que el pool ha acordado en ofertar el paquete hasta la mañana del día anterior al tour, esto crea un conflicto con la parte de logística ya que un número mayor puede alterar todo lo planificado.

El Ministerio de Turismo establece que esta organización debe contar con guías calificados y transporte apto para realizar turismo de acuerdo con lo estipulado en la Ley, lo que dificulta un poco la operación turística.

El transporte que utiliza el pool de operadores proviene mayoritariamente de la empresa Ciudad Roja puesto que proporcionan furgonetas y buses para grupos grandes y pequeños. Esta empresa cuenta con todos los permisos otorgados por el MINTUR necesarios para operar.

Cuando el tour es de 3 pasajeros o menos, los guías utilizan sus propios vehículos convirtiéndose en guías chofer.

2.7. Tours Ofertados por el Pool de Operadores

Según el Ingeniero Andrés Hurtado coordinador del pool de operadores de la ciudad de Cuenca, que labora en la agencia dual Terra Diversa, las operadoras brindan los tours que mayor demanda tienen entre los turistas que llegan a la ciudad. Esto se realiza con el fin de disminuir los costos de operación,



incrementar la rentabilidad y el volumen de ventas. Los tours compartidos ofertados por las agencias se dividen por el número de horas: 4, 8 y 12 horas y se detallan a continuación:

- Cuenca City Tour Half Day (4 horas)
- Tour Parque Nacional El Cajas (8 horas)
- Tour pueblos Artesanales Gualaceo –Chordeleg (8 horas)
- Tour al Complejo arqueológico de Ingapirca (8 horas)
- Tour Valle de Chorro de Girón y el Valle de Yunguilla (8 horas)
- Tour Tren de la Nariz del Diablo (12 horas)
- Tour Camino del Inca (12 horas)

Todas las agencias que conforman el Pool de Operadores esta designada a operar durante una semana determinada. Durante esta semana la agencia de turno es responsable de toda la intermediación de los servicios turísticos que incluye: alimentación, transportación y un guía de turismo. (Anexo 3)

Este sistema, en el que se ofrecen servicios compartidos, es conocido como SIC (Shared in Coach) mismo que busca sumar los pasajeros de cada una de las agencias con el fin de incrementar el volumen de ventas, reducir los costos de operación e incrementar la rentabilidad.

Al aplicar este sistema tanto la operadora cuanto el turista se ve beneficiado puesto que el valor de un tour disminuye drásticamente al ser compartido. Un turista que realiza un tour privado que incluye transporte, alimentación y guianza paga aproximadamente \$100. Si comparte el mismo tour con otros turistas, baja el costo a la mitad, siendo este de \$50. Esto permite que el turista reciba los mismos servicios que recibiría en un tour privado pero a la mitad de precio. De acuerdo a datos suministrados por el Coordinador del Pool, durante el año 2014 el Pool de Operadores brindó su servicio a un total de 2.632 turistas.

Los turistas que comparten un tour pueden sentirse conformes con el precio puesto que baja de manera drástica y a su vez, la operadora continúa brindando un servicio de calidad, el mismo que proporciona en un tour privado, procurando dar la mejor experiencia posible al turista. Una parte fundamental de este tour es el servicio proporcionado por el guía de turismo, persona encargada de dirigir y dar a conocer la ciudad visitada por los turistas.

Puesto que la guianza se realiza en inglés en la mayoría de tours, es conveniente conocer la percepción de la misma. Es muy importante que la guianza proporcionada sea de la mejor calidad posible puesto que esto permite que la actividad turística incremente en la ciudad y en el país.

El Pool de Operadores realiza una encuesta sobre el vendedor, el conductor, el guía, el transporte, el restaurante, la comida, y el equipo proporcionado al finalizar cada tour para conocer la satisfacción de los turistas que recibieron el servicio de un tour. Aunque se conocen varios aspectos mediante la encuesta aplicada a los turistas, no se pregunta específicamente del manejo del idioma inglés. Esto puede ser muy importante puesto que la comunicación efectiva en este servicio es fundamental. (Anexo 4)

2.8. Perfil de los Guías de Turismo del Pool de Operadores

El Pool de Operadores tiene un perfil básico de sus guías teniendo la misión de informar, dirigir y orientar al turista sobre los atractivos a visitar. Según Andrés Hurtado, Coordinador del Pool de Operadores, es de gran importancia contar con guías que dominan el idioma inglés puesto que casi la totalidad de sus tours se desarrollan en este idioma. Además de esto, el guía debe poseer una licencia para guiar y una preparación académica. Algunos de los requisitos para ser guía del Pool Operadores son: conocer datos históricos y una amplia cultura general, haber recibido un entrenamiento adecuado en una escuela superior, conocer la región a la perfección, conocer a cabalidad la oferta turística y de servicios

públicos, puntualidad y honradez, tolerancia y cordialidad en el trato y buena presencia.

2.9. Procedencia de los Turistas que Contratan los Servicios de Guianza del Pool de Operadores

Según el Coordinador del Pool de Operadores, los tours compartidos son casi en su totalidad en inglés puesto que más de la mitad de los turistas provienen de un país de habla inglesa y aunque los visitantes no sean de un país de habla inglesa reciben el tour en inglés debido a que esta es una lengua universal.

A continuación se detallan los países de donde provinieron los turistas que recibió el pool en el año 2015. Se han contado únicamente a los turista que respondieron las preguntas de las encuesta proporcionadas por el pool de operadores durante ese año. El número de encuestados que contestaron la pregunta referente a su origen llegan a un total de 559 turistas.

Tabla 1.4. País de Origen de los Turistas que Recibieron un Tour por parte de Pool en el año 2015

| País de Origen | Número de visitantes que contestaron la encuesta | Porcentaje |
|-------------------|--|------------|
| AMÉRICA DEL NORTE | | |
| TOTAL 50.98% | | |
| Estados Unidos | 212 | 37.92% |
| Canadá | 68 | 12.16% |
| Mexico | 5 | 0.90% |
| OCEANIA | | |
| TOTAL 2.50% | | |
| Australia | 8 | 1.43% |



| | | |
|-----------------|----|-------|
| Nueva Zelanda | 6 | 1.07% |
| EUROPA | | |
| TOTAL 25.93% | | |
| Alemania | 44 | 7.87% |
| Suiza | 28 | 5.00% |
| Reino Unido | 16 | 2.86% |
| Francia | 12 | 2.15% |
| España | 12 | 2.15% |
| Holanda | 10 | 1.79% |
| Inglaterra | 6 | 1.07% |
| Italia | 5 | 0.90% |
| Irlanda | 4 | 0.72% |
| Bélgica | 4 | 0.72% |
| Escocia | 2 | 0.35% |
| Finlandia | 2 | 0.35% |
| ASIA | | |
| TOTAL 1.41% | | |
| China | 1 | 0.17% |
| Hong Kong | 2 | 0.35% |
| Japón | 3 | 0.54% |
| Rusia | 2 | 0.35% |
| AMÉRICA DEL SUR | | |
| TOTAL 19.18% | | |
| Ecuador | 46 | 8.23% |
| Argentina | 16 | 2.87% |
| Chile | 15 | 2.69% |
| Brazíl | 13 | 2.33% |



| | | |
|-----------|---|-------|
| Colombia | 7 | 1.26% |
| Perú | 7 | 1.26% |
| Venezuela | 3 | 0.54% |

Fuente: Pool de Operadores South Explorer Group, año 2015

Elaboración: Elaborado por la autora a partir de la información proporcionada por el Pool de Operadores South Explorer Group.

Esta información demuestra claramente que más de la mitad de los turistas que contrataron un tour compartido en una de las agencias que conforman el pool de operadores tienen como lengua nativa el inglés y el restante se maneja con este idioma en cualquier otro país al que visite. Puesto que estos tours son compartidos, se desarrollan en inglés aunque no todos los turistas sean de un país de habla inglesa.

CAPITULO III

Metodología y Análisis

3.1 Criterios para la Elaboración de la Encuesta

3.1.1 Marco Común Europeo de Referencias para las Lenguas

Esta investigación busca conocer la percepción que tiene el turista sobre el nivel de inglés del guía con el objetivo de evaluar el nivel del idioma percibido por el turista. Se han tomado en cuenta varios aspectos que mide el Marco Común Europeo de Referencias para las Lenguas MCER, que incluyen criterios que miden el conocimiento de un idioma. Estos aspectos fueron tomados en cuenta para conocer de qué manera ha influenciado el manejo del idioma inglés por parte de guía en la experiencia del turista.

El MCER es conocido como “Un estándar que pretende servir de patrón internacional para medir el nivel de comprensión y expresión orales y escritas en una lengua”. El MCER establece 6 niveles para cualquier idioma incluyendo el idioma inglés. Estos niveles son básico, intermedio y avanzado y cada uno cuenta con un subnivel correspondiente a inferior y superior.

Para dar un nivel a una persona que aprende un idioma extranjero, se toman en cuenta 4 destrezas: hablar, escuchar, escribir y leer. Para esta investigación únicamente se tomaran como referencias los criterios establecidos para las destrezas correspondientes a hablar y escuchar. Estas áreas se miden mediante la comprensión y la capacidad de hablar. Dentro de la comprensión se encuentra la comprensión auditiva. En cuanto a la capacidad de hablar, se encuentran dos maneras de medir lo que corresponden a la interacción oral y la expresión oral. Estos son los tres criterios analizados en las encuestas que se aplicaron a los guías. (Anexo 5)



Estos criterios permiten determinar el nivel de inglés que tiene el guía mediante un análisis de la experiencia de los turistas que contratan los servicios del pool de operadores.

3.1.2 El Instrumento de Investigación

Para conocer la opinión de los turistas acerca del uso del idioma inglés en un tour, se aplicaron encuestas a personas que adquirieron un tour compartido en una de las agencias del pool de operadores. La investigación inició en el mes de agosto 2015 y concluyó en el mes de enero 2016. Se encuestaron a 335 turistas que recibieron un tour en el idioma inglés por parte de un guía del Pool. La mayoría de turistas que contestaron las encuestas provenían de Estados Unidos, Canadá, países de Europa y Australia. Los visitantes encuestados recibieron tours en la ciudad de Cuenca, el Parque Nacional Cajas, Gualaceo, Chordeleg, Ingapirca, Chorro de Girón, Valle de Yunguilla y el tour en tren de Nariz del Diablo.

3.1.3 Diseño de la Encuesta

La encuesta fue diseñada con el objetivo de conocer la percepción que tiene el turista sobre el uso del idioma inglés por parte del guía de turismo. Con esta encuesta se buscó identificar las fortalezas y debilidades de los guías que realizan su trabajo en inglés. Se tomaron en cuenta varios aspectos que miden el uso del idioma para conocer a profundidad el manejo del mismo tomando como referencia el MCER. En total se realizan 11 preguntas mismas que constan de 10 cerradas y 1 abierta.

En la primera parte de la encuesta se pregunta el género, estado civil y edad para tener un perfil claro de la persona que contesta.



La segunda parte consta de 3 aspectos que miden el uso del idioma inglés: Expresión oral, interacción oral y comprensión auditiva, estos criterios fueron tomados del MCER.

La expresión oral se basa en 3 partes fundamentales: fluidez verbal, pronunciación, y finalmente, el uso de la gramática. Al final de estos tres aspectos, se incluye una pregunta en la que se busca conocer como estos aspectos influyó en la experiencia del turista.

A continuación, se pregunta sobre la interacción oral, dando importancia a dos preguntas: la capacidad que tiene el guía para responder preguntas y proveer información.

En cuanto a la comprensión auditiva, se pregunta sobre la capacidad que tiene el guía para entender lo que dice el turista en inglés.

Finalmente, se realiza una pregunta abierta que provee información cualitativa, misma que pide dar sugerencias para mejorar el tour proporcionado en inglés.

Antes de la aplicación de esta encuesta se encuestó a un grupo focal. A las personas que conformaron este grupo, se les preguntó acerca de la claridad de la encuesta y se pidieron sugerencias. Las personas de este grupo fueron conformadas por turistas, guías, empleados y dueños de las agencias del pool. Las observaciones realizadas por parte de las personas del grupo focal fueron tomadas en cuenta para cambiar la encuesta y mejorar algunos aspectos.

Fotografía 1.1. Grupo Focal: Turista



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 5 de agosto de 2015

Fotografía 1.2. Grupo Focal: Turista



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 5 de agosto de 2015

Fotografía 1.3. Grupo focal: Propietarios y guías de la Agencia Polylepis Tours



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 10 de agosto de 2015

Antes de aplicar la encuesta con las correcciones sugeridas por el grupo focal, se envió una solicitud al coordinador del Pool de Operadores, Ing. Andrés Hurtado que aprobó la aplicación de la misma. (Anexo 6)

3.1.4 Diseño de la Muestra

Para conocer el número de turistas a los que se debía aplicar la encuesta, se tomó en cuenta el número de personas que recibieron un tour por parte de un guía en el idioma inglés. Según la información proporcionada por el Pool de Operadores, durante el año 2014, se proporcionó tours guiados a 2,632 turistas.



Para determinar la muestra se estimó un parámetro con un grado de confianza determinado dirigido a una población finita con un margen de error del 5%, y de esta manera se obtuvo un tamaño de la muestra de 335 turistas (Mateu, 9).

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

N= Universo: 2,632

Z=Nivel de confianza requerido 1.96 (nivel de confianza del 95%)

p= Probabilidad de éxito 0.5

q= Probabilidad de fracaso 1-p

e= error muestral 5% (0.05)

n=? Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(1 - 0.50)(2632)}{(2632)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(1 - 0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.50)(0.50)(2632)}{(2632)(0.0025) + (3.8416)(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(2527.7728)}{(6.58) + (0.9604)}$$

$$\frac{2527.7728}{7.5404}$$

$$n = 335$$

3.2 Investigación de Campo

3.2.1 Encuestas a los turistas

Se encuestaron a un total de 335 turistas que recibieron una guía en el idioma inglés por parte de un guía de turismo que presta regularmente sus servicios al pool de operadores. La gran mayoría de turistas aceptaron contestar las preguntas de la encuesta sin mayor inconveniente. Por lo general las encuestas se realizaban en momentos de descanso, es decir mientras los turistas esperaban su transporte, la comida en un restaurante, entrar a un determinado atractivo o en un lugar de hospedaje (Anexo 7 y 8).

Fotografía 1.4. Encuestas aplicadas a turistas que almuerzan en el Restaurante Las Ollas después de un tour en el Parque Nacional Cajas



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 20 diciembre 2015

Fotografía 1.5. Encuestas aplicadas a turistas que regresan de un tour en el Parque Nacional Cajas



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 12 enero 2016

Fotografía 1.6. Encuesta aplicada a un turista en la cafetería del Chorro de Girón

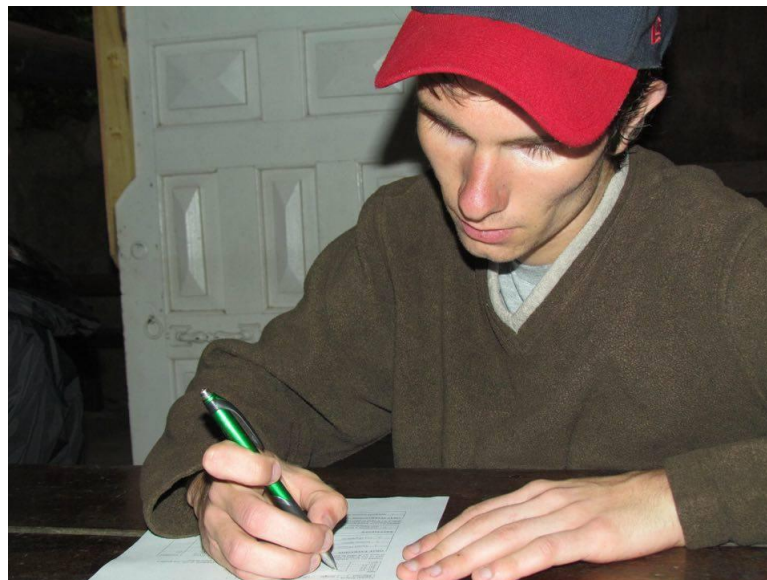


Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 25 octubre 2015

Fotografía 1.7. Encuesta aplicada a un turista en la cafetería del Chorro de Girón



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 25 octubre 2015

3.2.2 Análisis e Interpretación de Resultados

Las 335 encuestas se analizaron y se tabularon mediante el sistema SPSS que permitió conocer el número y porcentaje de turistas que contestaron de una manera determinada cada una de las preguntas.

SPSS es una herramienta básica conformada por un sistema de análisis estadístico que gestiona información. Se utilizó este software puesto que es un sistema que permite procesar la información obtenida de manera precisa (Green, 5).

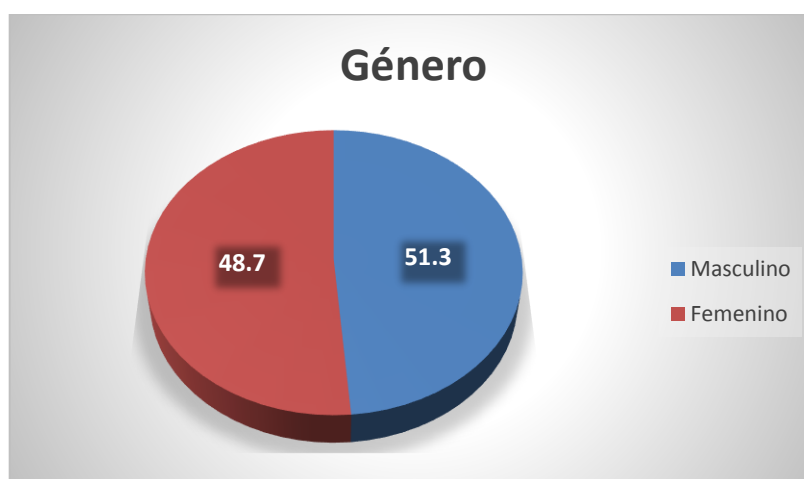
A continuación se detallan los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los turistas guiados en los tours proporcionados por el Pool de Operadores.

Tabla 1.5. Género

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Masculino | 163 | 48.7 | 48.7 | 48.7 |
| Femenino | 172 | 51.3 | 51.3 | 100.0 |
| Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.7: Género


Fuente: Propia

Autor: Maria del Mar Zamora

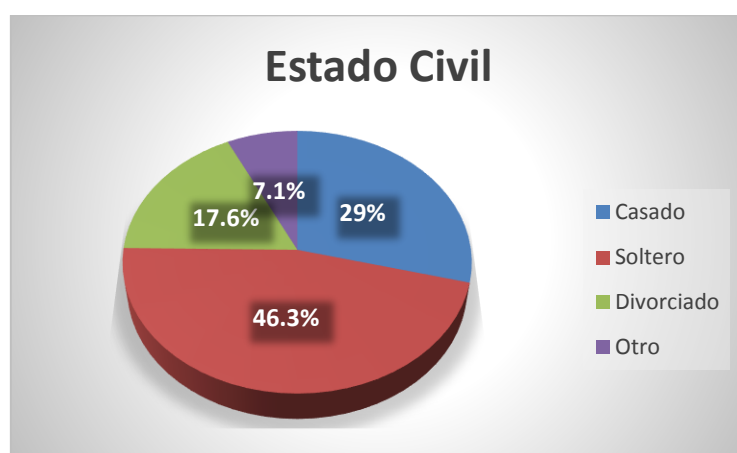
Ante la interrogativa de género de los turistas, el trabajo de campo determina que 51.3% pertenece al género masculino, mientras que el 48.7% pertenece al género femenino lo que demuestra que hay una ligera diferencia pero se puede decir que existe una equidad de género en cuanto a los turistas que recibe el Pool de Operadores.

Tabla 1.6. Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casado | 97 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| | Soltero | 155 | 46.3 | 46.3 | 75.3 |
| | Divorciado | 59 | 17.6 | 17.6 | 92.9 |
| | Otro | 24 | 7.1 | 7.1 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.8: Estado civil


Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

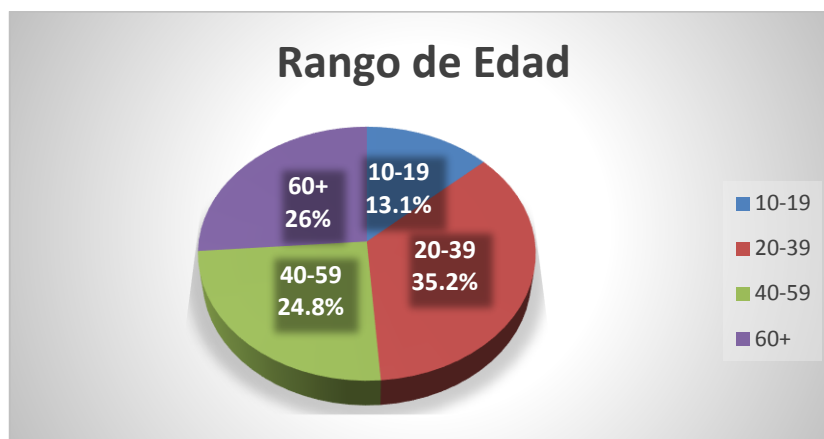
Con respecto al estado civil existe un 46.3% de personas que están solteras mientras que el 29% se encuentran casadas, el 17.6 está divorciada y apenas el 7.1% tiene una situación distinta a las opciones proporcionadas. Esto indica que la mayoría de turistas que contrata los servicios del pool, son solteros.

Tabla 1.7. Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 10-19 | 44 | 13.1 | 13.1 | 13.1 |
| | 20-39 | 118 | 35.2 | 35.2 | 48.4 |
| | 40-59 | 83 | 24.8 | 24.8 | 73.1 |
| | 60+ | 87 | 26.0 | 26.0 | 99.1 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.9: Edad

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Mediante esta pregunta se determinó que el 35.2% de los turistas están entre las edades de 20-39 años, en segundo lugar, con el 26%, están los turistas de la tercera edad es decir mayores a 60 años. Los turistas entre las edades de 40-59 años se encuentran en tercer lugar con un total del 24.8% y finalmente encontramos el grupo entre 10 y 19 años correspondientes al 13.1%.

Las siguientes tablas corresponden a las 4 preguntas que forman parte de la expresión oral del guía.

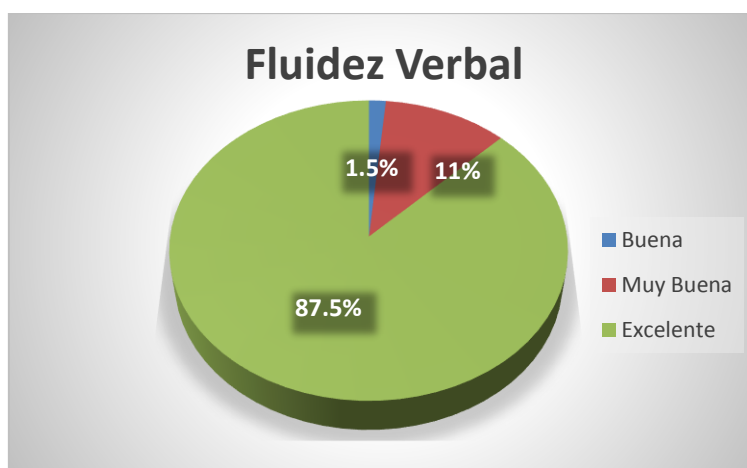
Tabla 1.8. Fluidez verbal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Regular | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Buena | 5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | Muy Buena | 37 | 11.0 | 11.0 | 12.5 |
| | Excelente | 293 | 87.5 | 87.5 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.10: Fluidez Verbal



Fuente: Encuesta a los turistas

Autor: María del Mar Zamora

Los encuestados con una alta concentración del 87.5% afirman que los guías tienen una excelente fluidez verbal. Apenas el 11% indicaron que la fluidez fue muy buena y el 1.5% eligieron la opción "buena". A ningún turista encuestado le pareció que la fluidez verbal fue regular o mala.

Tabla 1.9. Pronunciación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Buena | 15 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| | Muy Buena | 58 | 17.3 | 17.3 | 21.8 |
| | Excelente | 262 | 78.2 | 78.2 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.11: Pronunciación


Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

La mayoría de las personas encuestadas evidencian con un 78.2% que la pronunciación de los guías es excelente mientras que un 17.3% dice que es muy buena y apenas el 4.5% restante dice que tienen una buena pronunciación. Del total de encuestados, ninguno contestó que la pronunciación fue regular o mala.

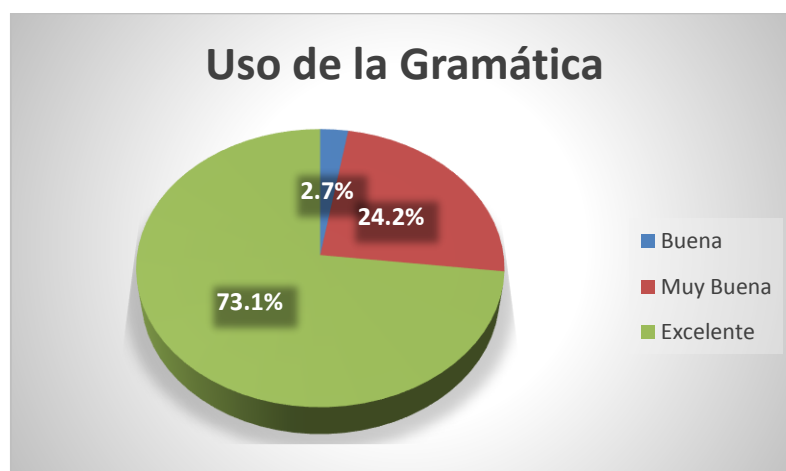
Tabla 1.10. Uso de la gramática

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Regular | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Buena | 9 | 2.7 | 2.7 | 2.7 |
| | Muy Buena | 81 | 24.2 | 24.2 | 26.9 |
| | Excelente | 245 | 73.1 | 73.1 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.

Figura 1.12: Uso de la gramática



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Se puede observar que el 73.1% de los turistas afirman que el guía tiene un uso adecuado de la gramática del habla Inglés puesto que eligieron excelente en esta pregunta, mientras que el 24.2% eligió la opción “muy buena” y apenas el 2.75% escogió la opción “buena”.

Tabla 1.11. El nivel de inglés que maneja el guía permitió que usted tenga una experiencia:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Regular | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Buena | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | Muy Buena | 41 | 12.2 | 12.2 | 12.5 |
| | Excelente | 293 | 87.5 | 87.5 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.13: El nivel de inglés que maneja el guía permitió que usted tenga una experiencia:



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

En relación al nivel de inglés que maneja el guía y el tipo de experiencia que esta le haya proporcionado, se observa en el análisis cualitativo que un 87.5% dice tener una excelente experiencia mientras que el 12.2% dice tener una muy buena experiencia y apenas el 0.3% afirma tener una buena experiencia.

Las siguientes tablas corresponden a la interacción oral, misma que incluyen un total de dos preguntas.

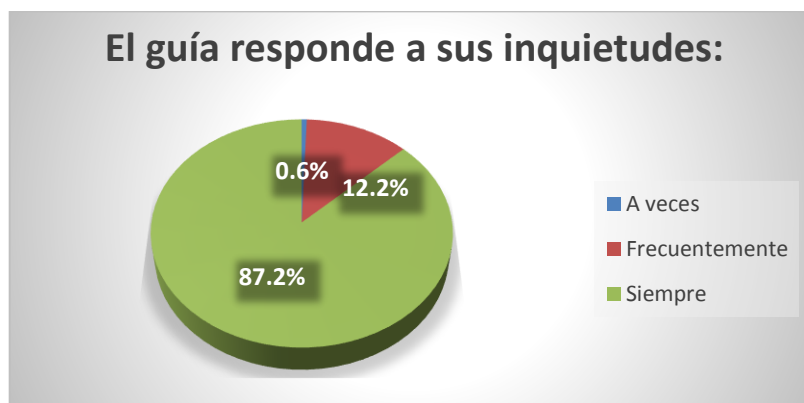
Tabla 1.12. El guía responde a sus inquietudes:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Rara vez | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | Frecuentemente | 41 | 12.2 | 12.2 | 12.8 |
| | Siempre | 292 | 87.2 | 87.2 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.14: El guía responde a sus inquietudes:



Fuente: Encuesta a los turistas

Autor: María del Mar Zamora

Con un 87.2%, la mayoría de los turistas investigados afirman que sus guías siempre responden a sus inquietudes y el 12.2% dice que frecuentemente lo hacen y 0.6% indico que a veces. Ningún turista encuestado eligió la opción “rara vez” o “nunca.”

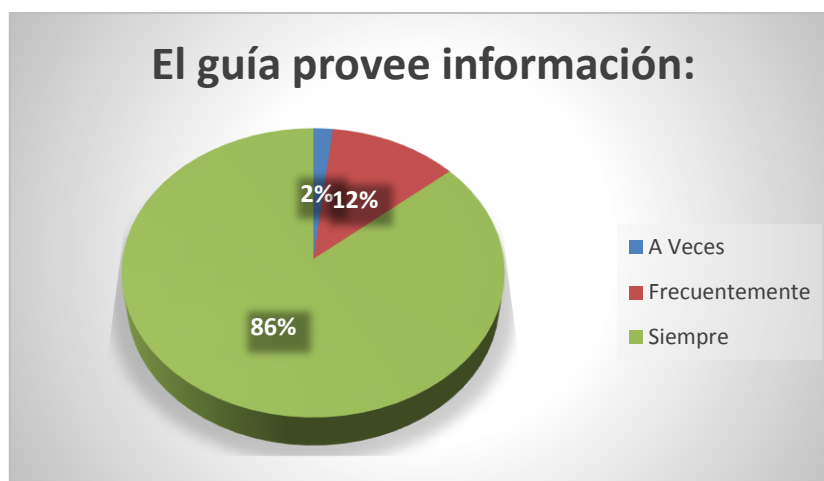
Tabla 1.13. El guía provee información:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Rara vez | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 6 | 1.8 | 1.8 | 1.8 |
| | Frecuentemente | 40 | 11.9 | 11.9 | 13.7 |
| | Siempre | 289 | 86.3 | 86.3 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.15: El guía provee información:



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

La opción “siempre” fue la mayor seleccionada con 86.3%, seguido por los turistas que seleccionaron la opción frecuentemente con el 11.9% y finalmente fue escogida la opción a veces por un número muy reducido de turistas equivalente al 1.8%. Ninguno de los encuestados escogió “rara vez” o “nunca”.

La última pregunta corresponde a la comprensión auditiva, los resultados se detallada a continuación.

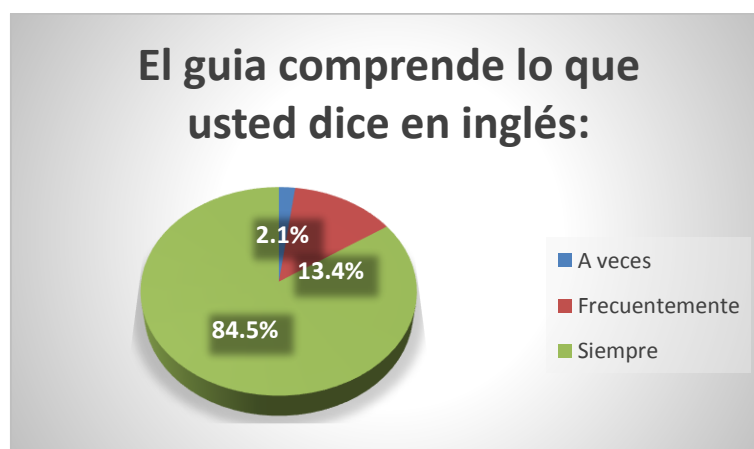
Tabla 1.14. El guía comprende cuando usted le habla en inglés:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Rara vez | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 7 | 2.1 | 2.1 | 2.1 |
| | Frecuentemente | 45 | 13.4 | 13.4 | 15.5 |
| | Siempre | 283 | 84.5 | 84.5 | 100.0 |
| | Total | 335 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Encuesta a los turistas

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.16: El guía comprende cuando Usted le habla en inglés:



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Referente a la pregunta, el 84.5 % afirman que perciben que el guía les entiende cuando le hablan en inglés, mientras que el 13.4% afirma que creen que el guía comprende lo que dicen con frecuencia y apenas el 2.1% de encuestados creen que el guía les entiende a veces. Ningún turista encuestado percibe que los guías del pool no entienden o entienden rara vez cuando les habla el turista.

3.2.3 Resultados

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los turistas que reciben un tour guiado en inglés por parte de los guías del Pool de Operadores South Explorer Group, se encontró que el nivel de inglés es muy bueno y excelente. Por lo general los comentarios de los visitantes fueron muy positivos dando a entender que el servicio brindado fue el esperado y en ocasiones mejoró las expectativas. Esto demuestra que el trabajo que realizan los guías de turismo es muy bueno y están completamente capacitados para guiar en inglés.

3.3 Encuestas a los Guías de Turismo

Luego de analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los turistas, se consideró necesario preguntar a los guías sobre ciertos aspectos para conocer la percepción propia del nivel de inglés que tiene cada guía de turismo que brinda sus servicios en el Pool de Operadores y como aprendieron el idioma. Para obtener esta información se aplicó una encuesta. Los guías que respondieron las preguntas, fueron aquellos que laboran normalmente y realizan tours para el pool, no se incluyeron a los guías que realizan tours privados ya que estos tours no son del pool sino de cada agencia. El número de guías que contestaron las encuestas fueron 9 puesto que son los que normalmente trabajan para el Pool de Operadores. (Anexo 9).

3.3.1 Análisis e Interpretación de Resultados

A continuación se analizan cada una de las preguntas respondidas por los guías de turismo del pool de operadores con el objetivo de conocer la percepción que tiene cada guía sobre su nivel de inglés. La tabulación de las encuestas se realizó mediante el programa SPSS.

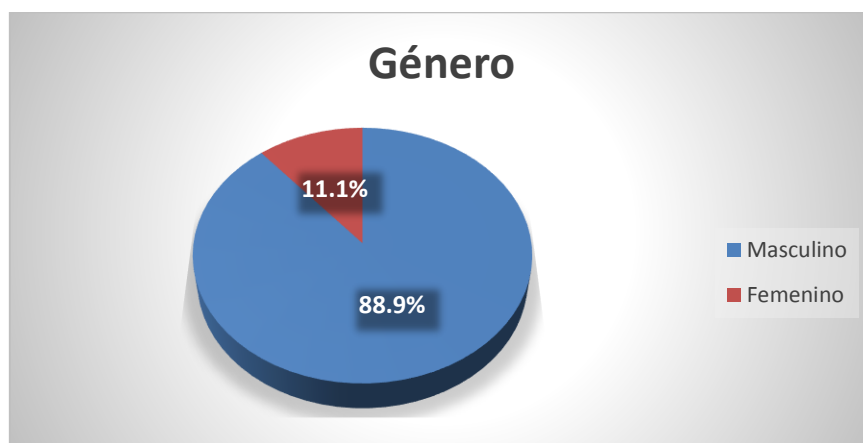
Tabla 1.15. Género

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Masculino | 8 | 88.9 | 88.9 | 88.9 |
| Femenino | 1 | 11.1 | 11.1 | 100.0 |
| Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propio

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.17: Género



Fuente: Propio

Autor: María del Mar Zamora

El 89% equivalente a 8 guías que prestan sus servicios en el pool de operadores corresponden al género masculino. Solo el 11% correspondiente a 1 guía es mujer. Claramente se puede ver que los guías que realizan su trabajo con las agencias del Pool de Operadores son en su mayoría del género masculino.

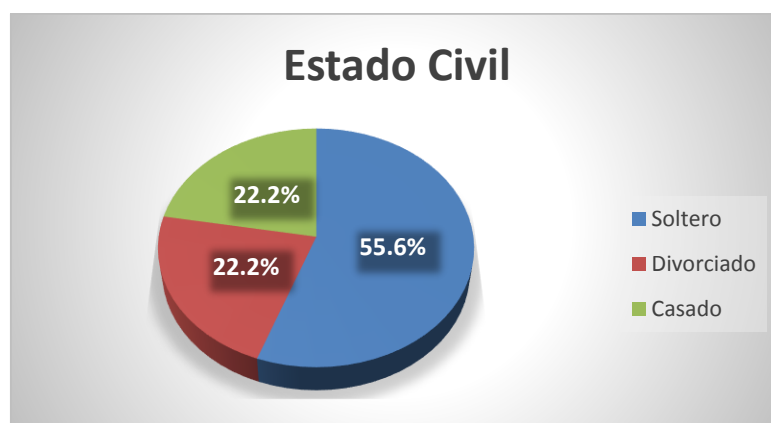
Tabla 1.16. Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Soltero | 5 | 55.6 | 55.6 | 55.6 |
| | Casado | 2 | 22.2 | 22.2 | 77.8 |
| | Divorciado | 2 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.18: Estado Civil



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

El 55.6% son solteros, el 22.2% son casados y el 22.2% son divorciados. Con estos datos se puede decir que la gran mayoría de los guías que ofrecen sus servicios para el Pool son solteros.

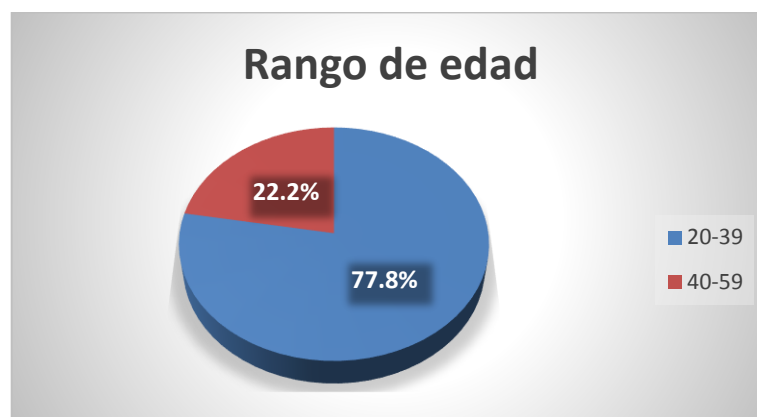
Tabla 1.17. Rango de edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido | 10-19 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 20-39 | 7 | 77.8 | 77.8 | 77.8 |
| | 40-59 | 2 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | 60+ | 0 | 0 | 0 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.19: Rango de edad



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Con esta pregunta se puede concluir que la mayoría de guías del pool tienen edades entre 20-39, las personas en este rango corresponden al 77.8%. Los demás guías corresponden a edades entre 40-59 correspondiente al 22.2%.

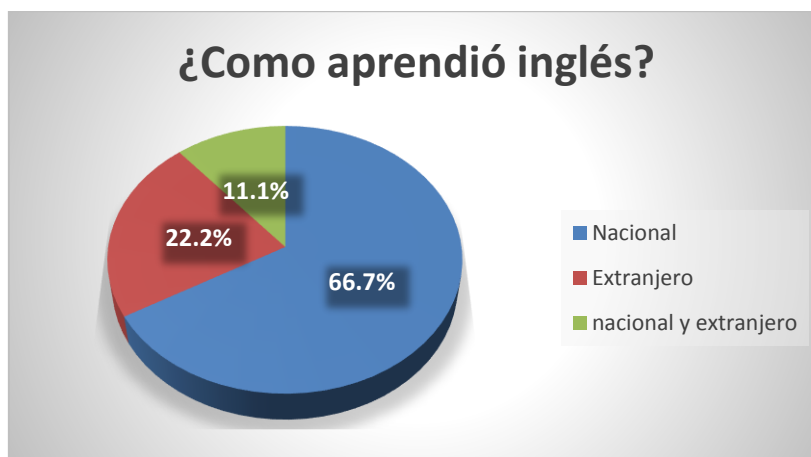
Tabla 1.18. ¿Cómo aprendió inglés?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nacional | 5 | 55.56 | 55.56 | 55.56 |
| | Extranjero | 3 | 33.33 | 33.33 | 88.89 |
| | nacional y extranjero | 1 | 11.11 | 11.11 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.

Figura 1.20. ¿Cómo aprendió inglés?



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.

Con una alta concentración del 66.7%, los guías encuestados afirman haber aprendido el idioma Inglés en el Ecuador, mientras que el 22.2% de los guías afirma que aprendió en el extranjero y un 11.1% tiene una combinación entre enseñanza nacional y extranjera. Con esta información podemos ver que la enseñanza en el país y en el extranjero es muy buena puesto que claramente se demostró que la percepción de los turistas guiados por estos guías es excelente en la mayoría de casos.

Con respecto a las dos preguntas abiertas, se pretende conocer el nombre de la institución en el que aprendieron inglés y el tiempo cursado.

El 66.6% de los guías encuestados correspondientes a 6 guías realizaron sus estudios del idioma dentro del país. A continuación se detallan las instituciones y el tiempo cursado.

Tabla 1.19. Guías que Aprendieron Inglés en un Centro de Enseñanza

Nacional

| | Instituto/ Universidad | Tiempo |
|--------|--|------------------|
| Guía 1 | CEDEI Profesores Privados | 6 meses |
| Guía 2 | CEDEI | 1 año |
| Guía 3 | Universidad de Cuenca | 2 años |
| Guía 4 | Universidad Nacional | 4 años |
| Guía 5 | Universidad del Azuay | 2 años |
| Guía 6 | Universidad de Cuenca Centro Ecuatoriano Norteamericano Abraham Lincoln | 3 años 2 años |

Fuente: Propia

Elaboración: Maria del Mar Zamora

Por otra parte, los guías que aprendieron el idioma en el exterior fueron 2 correspondiente a 22.2%. A continuación se detalla el lugar y el tiempo cursado según la información proporcionada por los guías.

Tabla 1.20. Guías que Aprendieron Inglés en el Exterior

| | Instituto/ Universidad | Tiempo |
|--------|--|---------|
| Guía 7 | High School (Estados Unidos) Community College (Estados Unidos) | 19 años |
| Guía 8 | Universidad en Estados Unidos | 12 años |

Fuente: Propia

Elaboración: María del Mar Zamora

Finalmente, un guía correspondiente al 1.11% aprendió inglés en Ecuador y en el exterior. A continuación se detalla el tiempo y el lugar.

Tabla 1.21. Guías que Aprendieron Inglés en un Centro de Enseñanza Nacional y en el Exterior

| | Instituto/ Universidad | Tiempo |
|--------|------------------------------|----------|
| Guía 9 | CEDEI | 6 meses |
| | Wallstreet Institute | 6 meses |
| | High School (Estados Unidos) | 10 meses |

Fuente: Propia

Elaboración: María del Mar Zamora

A continuación se detallan los resultados de la pregunta sobre la fluidez verbal del guía.

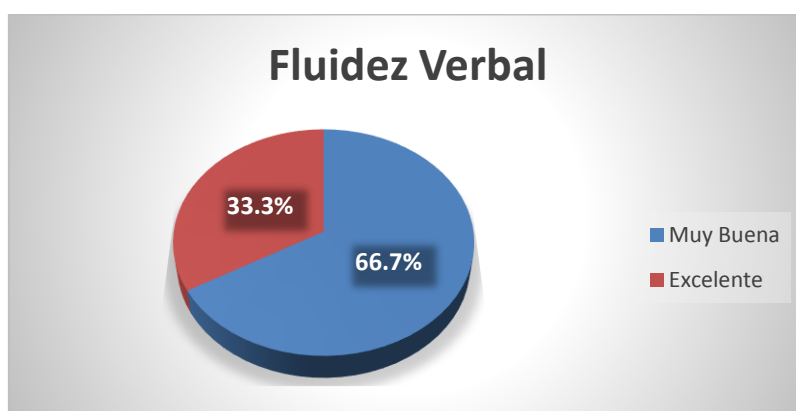
Tabla 1.22. Fluidez verbal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Regular | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Buena | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Muy Buena | 6 | 66.7 | 66.7 | 66.7 |
| | Excelente | 3 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.

Figura 1.21. Fluidez verbal



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.

Sobre la percepción que tienen los guías sobre su fluidez verbal, un total de 66.7% indican que es muy buena. El restante 33.3% considera que su fluidez verbal es excelente. Este es un dato muy curioso puesto que cuando se preguntó acerca de la fluidez verbal a los turistas la gran mayoría escogió excelente. Con esta información se puede concluir que el turista considera que la fluidez verbal del guía es mejor de lo que el guía cree.

Tabla 1.23. Pronunciación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Regular | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Buena | 1 | 11.2 | 11.2 | 11.2 |
| | Muy Buena | 4 | 44.4 | 44.4 | 55.6 |
| | Excelente | 4 | 44.4 | 44.4 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.

Figura 1.22. Pronunciación


Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

El análisis refleja que la pronunciación es excelente y muy buena con un porcentaje igual de 44.4%, relegando el 11.2% a la opción “buena.” Esto contrasta con las encuestas llenadas por los turistas puesto que la mayoría escogieron la opción excelente cuando se les pregunto sobre la pronunciación de los guías.

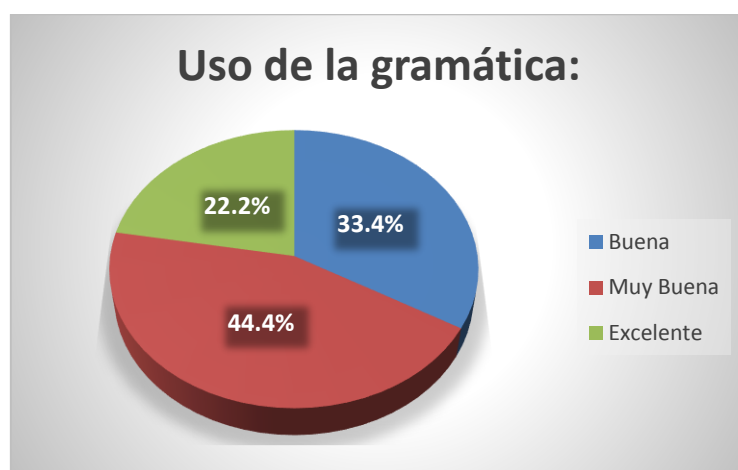
Tabla 1.24. Uso de la gramática

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Regular | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Buena | 3 | 33.4 | 33.4 | 33.4 |
| | Muy Buena | 4 | 44.4 | 44.4 | 77.8 |
| | Excelente | 2 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.23. Uso de la gramática



Fuente: Encuesta a los guías de turismo.

Autor: María del Mar Zamora.

Podemos evidenciar que la percepción que tienen los guías sobre el uso de la gramática en el idioma inglés, es en su mayoría muy buena correspondiente al 44.4%, el 33.4% de los guías escogieron buena y solo el 22.2% escogió excelente. Esto indica que los guías no creen que su gramática sea tan buena como su pronunciación o fluidez verbal.

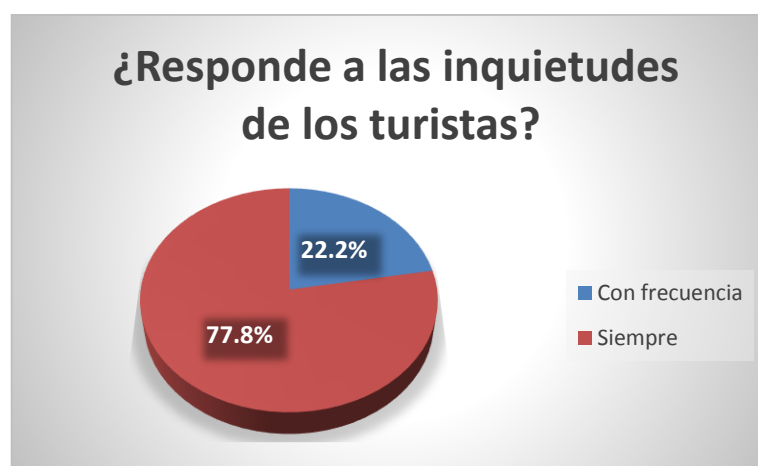
Tabla 1.25. ¿Responde a las inquietudes de los turistas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Rara Vez | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Con frecuencia | 2 | 22.2 | 22.2 | 22.2 |
| | Siempre | 7 | 77.8 | 77.8 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.24. ¿Responde a las inquietudes de los turistas?



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

De los guías encuestados, podemos ver que la opción “siempre” muestra una alta concentración con un 77.8% sobre como responden a las inquietudes de los turistas, dejando con una mediana concentración con un 22.2% a la opción “con frecuencia.” Con esto podemos ver que los guías creen responder en la mayoría de casos a las inquietudes de los turistas de manera satisfactoria.

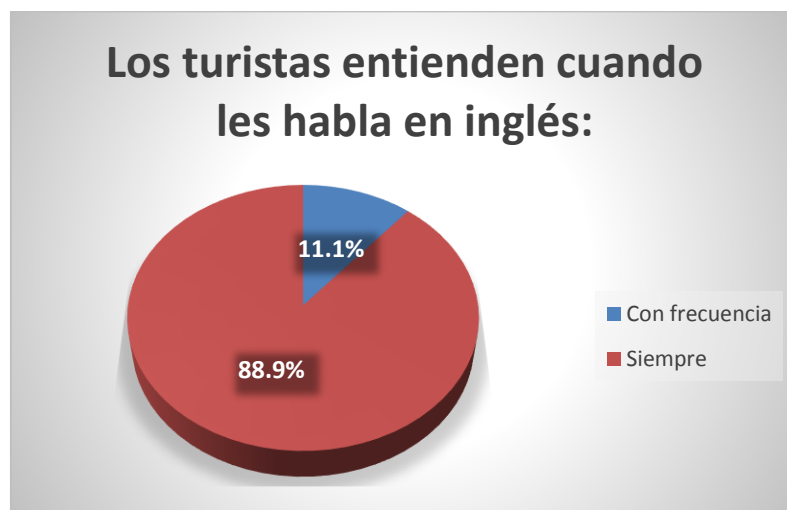
Tabla 1.26. Los turistas entienden cuando les habla en inglés:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Rara vez | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Con frecuencia | 1 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | Siempre | 8 | 88.9 | 88.9 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.25. Los turistas entienden cuando les habla en inglés:



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

La mayoría de la población encuestada, demuestra con un 88.9% que perciben que los turistas entienden cuando hablan en inglés, mientras que el 11.1% afirman que con frecuencia los turistas entienden lo que dice. Claramente podemos ver que tanto el guía cuanto el turista están de acuerdo con esta pregunta, ambos sienten que existe un entendimiento claro cuando el guía se comunica en el idioma extranjero.

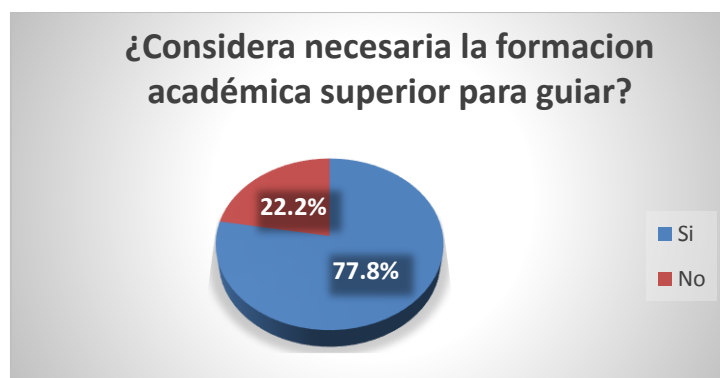
Tabla 1.27. ¿Considera necesaria la formación académica superior para guiar?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 7 | 77.8 | 77.8 | 77.8 |
| | No | 2 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | Total | 9 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora

Figura 1.26. ¿Considera necesaria la formación académica superior para guiar?



Fuente: Propia

Autor: María del Mar Zamora.



El 77.8% de los guías encuestados afirman que si es necesaria una educación superior académica para poder guiar de manera adecuada, pero el 22.2% restante dice no creen que es importante la educación superior. Esto demuestra que la mayoría de guías del pool están de acuerdo con una formación para realizar su trabajo con algunas excepciones.

Después de la preguntar en la que se busca saber si creen necesaria una formación académica superior, se preguntó la razón por la cual eligieron su opción y se obtuvieron varias respuestas.

En primer lugar se encontró que la mayoría de personas piensan que es importante la formación porque de esta manera se obtiene una mayor preparación y eso permite una mejor atención al turista.

En segundo lugar se obtuvo la respuesta que indica que hay muchos guías ilegales que dan un mal servicio por que no tienen una preparación y hacen quedar mal a todos los guías, además de existir una competencia injusta e ilegal.

Finalmente está la respuesta que indica la razón por la cual el guía no cree necesaria la formación académica superior indicando que si esta fuera buena sería importante pero la realidad de nuestro país es que no se enseña lo que realmente se necesita para guiar puesto que las destrezas necesarias para guiar se obtienen mediante practica e investigación propia y no en un aula de clase.

Conclusiones

Al iniciar el desarrollo de este trabajo se planteó como objetivo específico determinar de qué manera influye en la experiencia de los turistas de habla inglesa: la expresión oral, interacción oral y comprensión auditiva en inglés, de los guías de turismo del pool de operadores South Explorer Group.

Para conocer la percepción que tienen los turistas en cada una de las áreas anteriormente mencionadas, se plantearon tres objetivos específicos:

- Determinar cómo influye en la experiencia de los turistas de habla inglesa la pronunciación, fluidez y precisión gramatical del idioma inglés por parte de los guías.
- Determinar cómo influye en la experiencia de los turistas de habla inglesa la comprensión auditiva del idioma inglés por parte de los guías.
- Identificar cómo influye en la experiencia de los turistas la capacidad de respuesta de los guías para informar sobre las inquietudes de los mismos.

Antes de iniciar la aplicación de las encuestas se formuló una hipótesis basada en entrevistas aleatorias de turistas que habían recibido algún tipo de guianza en la ciudad de Cuenca. Con esta información se determinó que el servicio recibido era regular por lo que se indicó al inicio de la investigación que la expresión oral, interacción oral y comprensión auditiva de los guías es regular y no cumple con las expectativas de los turistas.

Para conocer la percepción que tienen los turistas del uso del idioma inglés por parte de los guías del pool de operadores se aplicaron encuestas a los turistas que recibieron este servicio. Se les pidió a los turistas contestar la encuesta durante el almuerzo, dentro del medio de transporte o al finalizar la guianza. En la mayoría de casos, ellos aceptaron sin problema alguno.



Luego del análisis se ha encontrado que los turistas que reciben el servicio de guianza por parte de un guía están completamente satisfechos en lo que al manejo del idioma se refiere.

Con respecto a la pronunciación, fluidez y precisión gramatical de los guías del pool de Operadores South Explorer Group se puede concluir que es excelente.

La percepción que tienen los turistas acerca de la capacidad de respuesta de los guías de turismo es en su mayoría es excelente permitiendo que esto influya de manera positiva en los turistas, lo que resulta en una excelente experiencia.

Cabe recalcar que en la encuesta aplicada a los guías, en la que se da a conocer la percepción sobre su manejo del idioma inglés, se calificaron con un puntaje inferior a los puntajes obtenidos por los turistas en las áreas de fluidez verbal, pronunciación, gramática, respuesta a inquietudes y la comprensión auditiva. Con esta información se puede concluir que los guías del Pool de Operadores Manejan el idioma inglés mejor de lo que creen.

En la encuesta dirigida a los guías se puede evidenciar con claridad que más de la mitad han aprendido inglés dentro del país y han podido perfeccionar el idioma mediante la práctica con nativo hablantes. Tanto los guías que aprendieron el idioma en el exterior cuanto los que han aprendido en el país, desempeñan su labor de manera excelente.



Recomendaciones

Del trabajo investigativo realizado, puedo manifestar las siguientes recomendaciones:

A las agencias operadoras se le recomienda formar parte de un pool de operadores puesto que mediante esta asociación se mejora la calidad del servicio y se consigue mayor rentabilidad para todas las agencias por igual optimizando los recursos.

Se recomienda a los institutos tecnológicos capacitar a los estudiantes que buscan obtener una licencia para guiar del manejo de terminología técnica especializada en ciertas ramas de turismo para servir mejor a los visitantes que puedan requerir de un servicio especializado y enfocado a una cierta actividad turística.

Además se aconseja permitir que los estudiantes que tengan un manejo avanzado del idioma lo puedan demostrar mediante un examen internacional de suficiencia para revalidar la materia obligatoria y así tener la oportunidad de estudiar materias que pueden ser de mayor provecho.

El Ministerio de Turismo, mediante su programa Ecuador Calidad Turística busca mejorar los servicios turísticos a nivel nacional por lo que se les recomienda incorporar un sistema que permita conocer la percepción que tienen los turistas sobre el manejo del idioma inglés en todas los servicios turísticos brindados en el país, con el fin de mejorar en esta área si es necesario.



Se recomienda al pool de operadores incorporar un sistema en el que determinen estándares específicos de conocimiento y manejo del idioma para guías que deseen trabajar con estas operadoras.

Las Operadoras del Pool South Explorer Group cuentan con un grupo de guías que verdaderamente manejan el idioma de manera excelente por lo que se recomienda incentivar, valorar, motivar y reconocer su excelente labor.

Además se recomienda continuar con la asignación de guianza puesto que los guías valoran la repartición equitativa del número de horas que se les ofrece. El Pool debe estar orgulloso de su personal puesto que a través de su talento humano brinda un servicio de calidad.



Bibliografía

Alcaldía de Cuenca. "Cuenca: Situación actual". Internet: www.cuenca.gob.ec.

Acceso: 3 Agosto 2015.

Concejo de Europa. "Marco común europeo de referencia para las lenguas."

Strasburgo: Consejo de Europa, Ministerio de Educación, Cultura y

Deporte/Instituto Cervantes (2002).

Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. Boletín Quincenal 4 enero-febrero.

Municipalidad de Cuenca, Cuenca, 2016

Green, Samuel B., and Neil J. Salkind. Using SPSS for Windows and Macintosh:

Analyzing and understanding data. Prentice Hall Press, 2010.

Harding, Keith y Michael Duckworth. *Going international: English for tourism*. Oxford,

Oxford, University Press, 1998.

"*Ley de Turismo*". Quito, Ministerio de Turismo, 2008.

Marchini, Jorge y Felisa Miceli. "Conocimientos para el pool de operadores de AR

*Vacaciones" Diseño y desarrollo de un sistema de gestión estratégico en el
área de operaciones turísticas*. Editores Argentina, Buenos Aires, 2008. 62-68.

Mateu, Enric, and Jordi Casal. "Tamaño de la muestra." CReSA, Barcelona, 2003.

Ministerio de Turismo. "Turismo en cifras". Internet. turismo.gob.ec/concentración-de-demanda-por-provincia. Acceso: 5 Agosto 2015.



Ministerio de Turismo. *Boletín de estadística turística*. Quito, CGE, 2014.

Ministerio de Turismo. *Catastro de Agencias y Operadoras de Turismo de Cuenca*. Cuenca, MINTUR, 2012.

Ministerio de Turismo. *Ecuador de calidad turística*. Quito, Ministerio de Turismo, 2015.

Organización Mundial de Turismo. *Barómetro OMT del Turismo Mundial y anexo estadístico*. UNWTO, 2015.

“Parque Nacional Cajas. Información para la licencia”. Internet: www.etapa.net.ec. Acceso: 10 Agosto 2015.

Prefectura del Azuay. *Información del Azuay. Generalidades*. Cuenca, 2014.

Prefectura del Guayas. *Grupo de operadores aliados unificando su trabajo con un pool para el Guayas Turístico*. Guayaquil, Prefectura, 2013.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Quito, Republica del Ecuador. 2011.

Rivera, J. M., et al. *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020*. Ministerio de Turismo, Quito, 2007.

Singaña, Santiana, y Nelson Santiago. *Modelo de estructuración de un pool para Cooperativa de Ahorro y Crédito ILALO LTDA*. ESPE, Quito, 2009.

Villanueva, José Domingo Begazo. *Las alianzas estratégicas, el código compartido y los hubs en el desarrollo del sector turismo*. UNMSN, Lima, 2002.



ANEXOS



ANEXO 1: Catastro de las Agencias de Viajes en La Ciudad de Cuenca

| ESTABLECIMIENTO | PROPIETARIO | REPRESENTANTE LEGAL | NUMERO DE REGISTRO | FECHA DE REGISTRO | ACTIVIDAD TURISTICA | TIPO |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------|
| ACTUALITI TRAVEL | ACTUALITI TRAVEL CIA. LTDA. | GLADIS DUTAN VILLA | 0101501175 | 3/27/2007 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| AEQUATORIAN TOURING | AEQUATORIAN TOURIN CIA LTDA | GRACIELA MELANIA BRITO GU | 01015018409 | 7/17/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| AERORUTASML CIA. LTDA | AERORUTASML CIA. LTDA | AERORUTASML CIA. LTDA | 011163 | 6/6/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| AEROVIPS QUEVEL TRAVEL | AEROVIPS QUEVEL TRAVEL CIA. LTDA | QUEZADA GUILLEN MARTHA PATRICIA | | | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| ALL TOURS | ALL TOURS DIANA MENDEZ CIA. LTDA | MENDEZ SILVA DIANA ALEXAN | 01015018861 | 10/22/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| ALMA PACA | ALMA-PACA CIA. LTDA. | MONTERO FLOR ANDREA BELE | 01015018801 | 9/5/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| APULLACTA | CARLOS VINTIMILLA | CARLOS VINTIMILLA | 0101500080 | 2/17/1998 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| ARACNO | ARACNO CIA. LTDA | BERNARDO POLO ANDRADE | 0101501489 | 6/11/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| AVILESWORLD TRAVEL SERVICE | AVILESWORLD TRAVEL SERVICE CIA LT | CECILIA AVILES TAPIA | | | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| BOOMTRAVEL | BOOMTRAVEL CIA. LTDA | MARIA FERNANDA PAUTA AZA | 0101501657 | 10/25/2010 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| CAROLSOSE | CAROLSOSE CIA. LTDA | IZQUIERDO MARI PAZ | 0101501302 | 10/2/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| CONCIERGE TRAVEL | CONCIERGE TRAVEL CIA. LTDA | ISABEL CRISTINA ONTANEDA P | 0101501827 | 4/24/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| CUENCA ANDES TOURS SOUTH AM | TOURS Y VIAJES VIDAL QUIZPHI VIDQ | BRYAN ANGEL VIDAL BRAVO | 01015018476 | 3/7/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| CUENCA VISION | CUENCA VISION EXCURSIONES CIA. LT | GONZALEZ CORONEL DANNY J | 0101500968 | 11/12/2004 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| EDCECEMUS TRAVEL CIA. LTDA. | EDCECEMUS TRAVEL CIA. LTDA. | MORENO SUSCAL CECILIA | 011190 | 6/8/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| ELMOCTUR | ELMOCTUR CIA. LTDA. | TENESACA LUIS ALEJANDRO | 0101501361 | 1/19/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| FAVIZ TOURS | FAVIZ TOURS S.A. COFATOSA | VICUÑA IVAN RODRIGO | 0101501125 | 1/6/2006 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| GALAEQUATOURS | GALAEQUATOURS S.A COGALATURSA | JESSICA ALEXANDRA RODRIGU | 0101501806 | 12/28/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| HUALAMBARI TOURS | HUALAMBARI TOURS CIA.LTDA. | ALFREDO COELLAR NEIRA | 01805 | 2/21/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| INCA TOURS CIAA. LTDA | INCA TOURS CIAA. LTDA | RIVERA SUAREZ FROILAN | 01702 | 4/10/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| INTERCONTINENTAL TRAVEL | INTERCONTINENTAL TRAVEL CIA. LTDA | PRISCILA MARQUEZ GONZALE | 0101500512 | 5/10/2010 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| IRMA'S TOURS | IRMA UGALDE | IRMA UGALDE NORITZ | 0101500052 | 5/23/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| IXATOURS | IXATOURS CIA.LTDA. | ISABEL LEON MARTINEZ | 0101500017 | 2/26/1999 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| KABILA CLUB | KABILA CLUB CIA. LTDA | FERNANDA CALLE ORMASA | 0101501765 | 6/20/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| KAPAC ÑAN | PESANTEZ REYES ESTHELA MARINA | PESANTEZ REYES ESTHELA MAR | 0101501814 | 5/8/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| MAGICTOURS CIA. LTDA. | MAGICTOURS CIA. LTDA. | UGALDE MONSALVE ROBERTO | 0101500056 | 6/8/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| PAZHUCA TOURS | PAZHUCA TOURS CIA.LTDA | MARIA ELISA CORDOVA MORA | 0101501224 | 11/15/2007 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| PREMIER TRAVEL | PREMIER TRAVEL CIA. LTDA | ALVARADO ROSA VIRGINIA | 011090 | 4/25/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| PRO & TURIS | DANIELA ORELLANA LLIGUAI PUMA | DANIELA ORELLANA LLIGUAI P | 01015018459 | 11/29/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| PROMOVIAJES | PROMOVIAJES CIA. LTDA. | ZHINGRE EDGAR | 0101501146 | 1/8/2006 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| PUNTO TRAVEL | PUNTOM TRAVEL FABIAN SEGARRA CI | VERONICA DEL ROSARIO PELA | 01015018461 | 12/16/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| RAMTOURS | RAMTOURS CIA. LTDA. | AGUIRRE MARQUEZ RUBEN | 011320 | 2/8/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| REGALATOURS | REGALATOURS S.A | PAZATO CORONEL NORMA BE | 0101501674 | 1/6/2010 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| RUTAS Y ROSTROS | RUTAS Y ROSTROS CIA. LTDA | SOFIA JACKELINE CRUZ VALDE | 01015018421 | 9/2/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| S3 EXPEDITIONS | S3 EXPEDITIONS CIA. LTDA | JESSICA ELIZABETH ASTUDILLO | 01015018400 | 6/24/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| SHADDAY TOURS | SHADDAY TOURS CIA. LTDA. | URGILES IDROVO MARCO AN | 011274 | 6/8/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| SOLEILVIAJES PRINCIPAL | SOLEILVIAJES CIA. LTDA. | MA. FERNANDA PALACIOS | 011142 | 6/12/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| SORY TOURS | SORY TOURS CIA. LTDA | SORYA CHAMBA BAZARAN | 0112042 | 8/14/2000 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| SPRING TRAVEL SUCURSAL | SPRING TRAVEL SUCURSAL CIA. LTDA. | RIOS VELASQUEZ LORENA ALE | 0101501326 | 5/20/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| TERRADIVERSA THE TRAVEL CENTER | TERRADIVERSA THE TRAVEL CENTER CI | JUAN HEREDIA CASAJOAANA | 011288 | 7/13/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| TRAVELBUSS | TRAVELBUSS NEGOCIOS S. A | ANDRE FELIPE PULLS HUIRACOC | | | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| TURISA PRINCIPAL | TURISA CIA.LTDA. PRINC. | CARMEN MORENO CORDERO | 01474 | 6/7/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| TURISA SUCURSAL | TURISA CIA.LTDA. | CARMEN MORENO CORDERO | 011139 | 6/18/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| VERDE PAIS | VERDE PAIS CIA. LTDA | PEDRO XAVIER ORELLNA | „ | 1/24/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| VIAJESANTANA | VIAJESANTANA CIA. LTDA | ANDREA JUAREZ SARMIENTO | 01015018859 | 10/22/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| VIVEECUADOR | VIVEECUADOR ECUAVIVE CIA. LTDA. | ORELLANA REINO MARIA CAYE | 0101501323 | 5/13/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| XIMENAS TOURS | XIMENAS TOURS AGENCIA DE VIAJES | JERVES OCHOA XIMENA | 011126 | 6/12/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | DUALIDAD |
| AEROMAR CIA. LTDA. | AEROMAR CIA. LTDA. | IGLESIAS BERMUDEZ GRACIEL | 01402 | 2/29/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ALPHATRAVEL | ALPHATRAVEL CIA. LTDA. | MORA VILLAGOMEZ MARINA | 01787 | 6/11/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ANDIVIAJES | ANDIVIAJES CIA.LTDA. | MARIA DE LOURDES AGUILERA | 01610 | 2/27/1997 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| AUSTRO TOURS | AUSTRO TOURS CIA. LTDA. | PAUL ULLOA | 01002 | 2/28/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| BOONROUTE | BOONROUTE CIA.LTDA. | MONICA CATALINA LOPEZ CAS | 011230 | 7/13/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| BOUSSOLE VIAJES | BOUSSOLE VIAJES BOUSSOLEVIAJES CI | AMBROSI FLORES MARIA BELE | 01015018909 | 11/28/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| CASVINTUR | CASVINTUR CIA. LTDA | YONIMILLER CASTILLO ORTEG | 0101501802 | 12/12/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |



UNIVERSIDAD DE CUENCA

| | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------|------------|-------------------|--------------|
| CLICK TRAVEL | CLICK TRAVEL CIA. LTDA. | SERRANO LEON VERONICA PA | 01015018489 | 4/1/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNA+A17: |
| CONEXIÓN TOURING KARINA YEPEZ | KARINA YEPEZ ALULEMA | KARINA YEPEZ ALULEMA | | 9/12/2006 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| CORPOVIAJES | CORPOVIAJES CIA. LTDA. | MONICA FLORES ANDRADE | 01892 | 3/1/1997 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| COSTAMARTRAVEL | COSTAMARTRAVEL CIA. LTDA. | MUÑOZ MUÑOZ RICARDO | 01428 | 2/29/2000 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| CUENCATOURS | CUENCATOURS CIA. LTDA. | SRA CARMEN TORRES JARA | 01015016809 | 6/7/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| DELGADO TRAVEL | DELGADO TRAVEL CIA.LTDA. | ANTONIO DELGADO ALVARAD | 01408 | 2/26/1999 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| DELTRAVEL | DELTRAVEL CIA LTDA. | NANCY QUITO PESANTEZ | 01406 | 2/26/1999 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| DISCOVERY TRAVEL IVANNOVA PA | DISCOVERY TRAVEL IVANNOVA PACHE | PACHECO ROMAN MAYRA IVA | 0101501552 | 4/13/2010 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ECTOURS | ECTOURS S.A. | GONZALEZ JERVES KARINA | 011180 | 5/31/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| EXPRESOTOURS | EXPRESOTOURS CIA.LTDA. | PATRICIA DONOSO LOPEZ | 01422 | 2/26/1998 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| GRAN TURS D.B. PRINC. | GRAN TURS D.B. CIA.LTDA.PRINC. | DIEGO BRIONES TACAN | | | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| GRAN VIA | GRAN VIA CIA.LTDA. | JENNY GHUZNAY COBA | 01424 | 2/27/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| GUIA TOUR | GUIA TOUR CIA.LTDA. | LUCIA GONZALEZ HERRERA | | | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| IDIOMAS TRAVEL | IDIOMAS TRAVEL IDITRAVEL S.A. | SAIZ SANGUINETTI JAVIER | 011160 | 4/7/2000 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| INTERVIAJES | INTERVIAJES CIA.LTDA. | JULIO MARCELO SINCHI SANC | 011162 | 2/29/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| MEGAVIAJES | MEGAVIAJES CIA. LTDA. | MARCIA BARROS NUÑEZ | 0101500978 | 12/29/2004 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| METROPOLITAN TOURING | METROPOLITAN TOURING CIA.LTDA. | JAIME RIVADENEIRA LARCO | | | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| METROTOURS | METROTOURS CUENCA MT CIA. LTDA. | MORA TORAL MARIA EULALIA | 010607 | 6/7/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| MOMPO TRAVEL | MOMPO TRAVEL CIA.LTDA | KARLA BRIONES TACAN | 011286 | 7/4/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| MUNDOVIAJES | MUNDO VIAJES S.A. | CARLA ANDRADE GONZALEZ | 01603 | 2/22/2000 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| MULTITOURS DEL AUSTRO | MULTITOURS DEL AUSTRO CIA. LTDA. | SOLANO SOLANO JAIME | 01754 | 5/22/2000 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| NOVATRAVELCYC | NOVATRAVELCYC S.A. | CONTRERAS SAMANIEGO MAY | 01015018403 | 7/3/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ORDOÑEZTRAVEL | ORDOÑEZTRAVEL CIA. LTDA. | CARVALLO UGALDE RODRIGO | 0101501165 | 6/24/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| RAMATRAVEL | RAMATRAVEL CIA. LTDA | ROLDAN VILLACRES CARLA CAT | 0101500062 | 5/27/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ROOTOURS PRINC. | ROOTOURS S.A. PRINC. | MARIA ISABEL ROMAN OTATT | 01417 | 5/29/1998 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ROOTOURS SUC. | ROOTOURS S.A. SUC. | MARIA ISABEL ROMAN OTATT | 01590 | 2/29/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| ROUND TRIP | ROUND TRIP CIA. LTDA. | AGUIRRE CASTRO PAOLA | 011319 | 2/8/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| SEITUR | INTIRAIMI CIA. LTDA. | MONSALVE MARIELA | 01976 | 8/5/1997 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| SEMARTOURS . | SEMARTOURS CIA.LTDA. | SUSANA QUITO PESANTEZ | 01907 | 3/1/1999 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| STI ECUADOR | STIECUADOR CLTDA. | GINA MAGALI LEMARIE CORO | 0101501088 | 11/4/2005 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| SULTANA TOURS | SULTANA TOURS CIA.LTDA. | CUESTA CEVALLOS CRISTINA | 011193 | 6/7/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| SURVIAJES | SURVIAJES CIA.LTDA. | DORA EGUEZ MORENO | 01615 | 2/26/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| TOURVIAJES | TOURVIAJES CIA.LTDA. | YOLANDA ROMAN | 01923 | 1/29/1998 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| TRANSVIAJES DEL AUSTRO | TRANSVIAJES DEL AUSTRO CIA.LTD | PATRICO GALLEGOS RODAS | 01609 | 5/14/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| TRAVEL MUNDI | TRAVEL MUNDI CIA.LTDA. | MARTHA GAETHE IGLESIAS | 01628 | 2/29/1996 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| VAZTOURS | VASQUEZ ALCAZAR VAZTOURS CIA. LT | MARTHA EUGENIA DIAS GUILL | 01616 | 6/1/1998 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| VIAJES EDUCATIVOS IDIOMAS TRA | VIAJES EDUCATIVOS IDIOMAS TRAV | JAVIER SAIZ SANGUINETTI | | | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| VIVE VIAJES | VIVE VIAJES CIA. LTDA | JHOANA GABRIELA ARCINIEGA | 0101601789 | 7/27/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | INTERNACIONA |
| HDP | H.D.P. REPRESENTACIONES S.A | DECKER PITA HENRY JOHN | 01015016835 | 8/17/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | MAYORISTAS |
| INTERNACIONAL TOURS UNIVERSA | INTERNACIONAL TOURS UNIVERSAL T | EDGAR LEONARDO UGALDE NORITZ | | | AGENCIAS DE VIAJE | MAYORISTAS |
| TEMPUS | TEMPUS MAYORIASTA DE TURISMO C | PATRICIA FERNANDA ESPINOZ | 01015018860 | 10/22/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | MAYORISTAS |
| VIAMERICA | VIAMERICA CIA. LTDA. | MARIO GERMANICO LEON JAR | 0101500904 | 3/22/2004 | AGENCIAS DE VIAJE | MAYORISTAS |
| ALMIBAR TOURS | ALMIBAR TOURS CIA.LTDA. | JUAN MUÑOZ CORRAL | 011143 | 6/8/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| ARUTAMECOTOURS | ARUTAMECOTOURS CIA. LTDA | CARDENAS FERNANDEZ FAUST | 01015018918 | 12/2/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| ATENAS TOUR | ATENAS TOURS S.A. | LOYOLA VINUEZA GUILLERMO EUGENIO | | | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| AYAXTRAVEL | AYAXTRAVEL CIA.LTDA. | ROSA ALAVARADO NUÑEZ | 011203 | 8/9/2000 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |



| | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------|------------|-------------------|------------|
| BADINET | BADINET S.A. | BALAREZO COLAGUAZO ALMEIDA | 0101501587 | 6/15/2010 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| BIKETATOURS AVENTURES CIA. LTDA | BIKETATOURS AVENTURES CIA. LTDA | RAMIREZ MALO CRISTIAN MA | 0111209 | 7/13/2001 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| BENIGTOUR | BENIGTOUR CIA. LTDA. | CESAR PAUL CANO GUZMAN | 0101501791 | 8/6/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| CAZHUMA TOURS CIA. LTDA. | CAZHUMA TOURS CIA. LTDA. | GABRIELA CARRION MALDONADO | | | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| CUENCA VIAJES | CUANCA VIAJES S.A. | VICUÑA ZAMBRANO YADIRA J | 010150679 | 1/31/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| ELITETOURS | ELITETOURS DEL AUSTRO CIA. LTDA | JUAN PABLO CABRERA CORDO | 0101501490 | 10/28/2009 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| EXTREMVENTURA | EXTREMVENTURA CIA . LTDA | ADRIAN FELIPE DELGADO MO | 010150172 | 2/18/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| FAISATUR | FAISATUR S.A. | LUNA FAREZ MARCO PATRICIO | 01015018455 | 11/27/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| JACIS TRAVEL | JACIS TRAVEL CIA. LTDA. | SOTO FLORES VICENTE MANU | 0101501536 | 2/3/2010 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| KAPAC ÑAN | ESTHELA MARINA PESANTEZ REYES | ESTHELA MARINA PESANTEZ R | 0101501814 | 2/6/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| MONTARUNA TOURS | MONTARUNA TOURS CIA. LTDA. | MALO PIEDRA MONICA | 01891 | 2/26/1998 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| OPENAT | OPENAT S.A. | OLAYA REEYS JHOANA ALEJAND | 01015016825 | 7/20/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| OPERAZUAY TOURS | SAMUEL CORONEL | SAMUEL CORONEL | 0101501330 | 6/17/2008 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| OPERCER | OPERCER CIA . LTDA | JULIO ANDRES RECALDE POM | 01015018451 | 11/21/2013 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| PAKARIÑAN | PAKARIÑAN TURISMO COMUNITARIO | OCHOA PARRA WILLIAN | 0101501696 | 7/26/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| POLYLEPIS TOURS | POLYLEPIS TOURS CIA . LTDA | EDISON FERNANDO JUCA CED | 0101501749 | 4/3/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| RUTA DEL VALLE | RUTA DEL VALLE S.A. CORUVALLESA | RODRIGUEZ LEMA SEGUNDO J | 0101501797 | 12/4/2012 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| SOUTH LAND | SOUTH LAND CIA . LTDA | EDUARDO ULLOA ANDRADE | | | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| TAKE OFF TRAVEL | TAKE OFF TRAVEL CIA. LTDA | CARDENAS UGALDE EULALIA IS | 0101501727 | 12/5/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| TINAMU | TINAMU CIA. LTDA. | HOMERO SAGBAY | 0101501104 | 12/5/2005 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| V & TOURS | V & TOURS | ANGEL POLIBIO TIGRE LOPEZ | 0101501517 | 1/6/2009 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| VALLEY TOURS | VELEZ PESANTEZ PAULO | VELEZ PESANTEZ PAULO | 0101501676 | 4/6/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| VIPONLINE | VIPONLINE CIA . LTDA | IBARRA IÑIGUEZ DIEGO FERN | 010150176 | 3/12/2011 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |
| WAKIY TOUR | WAKIY TOUR CIA . LTDA | ANNA FACCIOLI | 1015018475 | 3/7/2014 | AGENCIAS DE VIAJE | OPERADORAS |

Fuente: Proporcionado por el Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 6

Fecha: 14 octubre 2015



ANEXO 2: Listado de Guías con licencias otorgadas por El Ministerio de Turismo

| Fecha | Nombres y Apellidos | No. C.I. | Nacionalidad | Espe. | Tipo de | Idiomas | Dirección y | Observaciones |
|------------|-----------------------------------|-------------|--------------|----------|---------|----------------------|-----------------------|-------------------|
| | | o Pasaporte | | del Guía | sangre | | Telefonos | |
| 1/11/1990 | ENRIQUE ALVAREZ ARIAS | 030088130-7 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Fran - Ing - Esp | 839982 | CADUCA JUN-2013 |
| 1/11/1990 | NARCISA ULLAURI DONOSO | 010202943-6 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 842293 | CADUCA DIC-2013 |
| 1/11/1990 | EDUARDO ASTUDILLO CORONEL | 010105309-8 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 826714 - 825988 | |
| 9/19/1989 | MARIA LORENA RAMIREZ JARAMILLO | 010246963-2 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 882523 | CADUCA OCT-2014 |
| Mar-94 | MIGUEL MERCHAN ARGUDO | 010054969-0 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 841957 | CADUCA AGO-2016 |
| Nov-99 | MARIUXI CARDENAS RODAS | 010315125-4 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 835874 | CADUCA SEP - 2016 |
| Mar-00 | MARIA JOSE ANDRADE BAYONA | 091782556-4 | Ecuatoriana | Nacional | BRH- | Inglés - Español | 815234 | |
| Apr-00 | JUAN CARLOS QUEZADA LEDESMA | 010211541-7 | Ecuatoriana | Nacional | ABH+ | Inglés - Español | 880116 - 098066085 | |
| 5/10/2000 | ALEJANDRA ORDONEZ MUÑOZ | 010357065-1 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 804732 | |
| 6/1/2000 | ALEJANDRA MOSCOSO PEÑA | 010373331-7 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 882305 | |
| Oct-93 | LUIS ASTUDILLO TAPIA | 010048078-9 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 815234 | |
| Jun-00 | DIANA LOPEZ MOLINA | 010375886-8 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés - Español | 817765 | |
| Oct-00 | RAFAEL MERIZALDE FARIAS | 070310292-1 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Frances - Español | 882792 | |
| Jun-93 | PAUL WILCHES INIGUEZ | 010200059-3 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 883114 | |
| Jun-93 | JOSE SALTOS CARVALLO | 010197872-4 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés - Ale - Esp. | 823782 | CADUCA AG 2016 |
| Jun-93 | JUAN MUÑOZ CORRAL | 010234655-8 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 826006 | CADUCA 2017 |
| Jun-93 | EDGAR AGUIRRE TIRADO | 010121789-1 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Español | 275782 - 840031 | |
| 10/1/1990 | MARIA FERNANDA PALACIOS IBARRA | 010215496-0 | Ecuatoriana | Nacional | | Frances - Español | 548910 | |
| Jun-93 | CLARIE S. ORDONES VASQUEZ | 010238986-3 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Español | 829545 | |
| Jun-93 | SANDRA CORDOVA AREVALO | 010286551-6 | Ecuatoriana | Nacional | ARH- | Inglés - Ale - Esp. | 832979 | |
| Jun-93 | JUAN JOSE HEREDIA CASAJUANA | 010273391-2 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 823782 | |
| Feb-97 | SUSANA PALACIOS BELTRAN | 010137546-7 | Ecuatoriana | Nacional | BRH- | Español | 834622 | |
| Feb-93 | MIREYA PESANTEZ SAMANIEGO | 090727793-3 | Ecuatoriana | Nacional | ORH- | Inglés - Español | | |
| Feb-95 | INGE SUSANA MUÑOZ DETSCH | 010311493-0 | Ecuatoriana | Nacional | ORH- | Inglés - Español | 451336 | CADUCA 2016 |
| Feb-98 | JUAN DIEGO DOMINGUEZ VINTIMILLA | 010177448-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH- | Inglés - Español | 842881 | |
| Feb-97 | IVY JOAN BRAVO MALO | 010172916-8 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés - Español | 842545 | |
| Feb-95 | RUTH ASTUDILLO FERRAUD | 010069965-1 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 829545 | |
| Nov-03 | MARIA ALEXANDRA MOLINA LOPEZ | 010356670-9 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 816359 - 099277966 | |
| Jun-04 | JUAN GABRIEL CARRASCO POZO | 010151546-8 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 834677 | |
| Feb-05 | SANDRA MARIBEL GUZMAN CABRERA | 010241375-4 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2806491 - 098694912 | |
| Jan-06 | LUPE LUCIA MOSCOSO SERRANO | 030156151-0 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés - Español | 095544852 (Ingapirca) | |
| Aug-06 | PAOLA ALEXANDRA MARCA CHERRES | 010237514-4 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2833864 - 084762156 | CADUCA FEB- 2015 |
| Nov-06 | ELSSY ALEXANDRA DIAS CRAUSAZ | 010366593-1 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2888799 | |
| Feb-07 | PIEDAD GUADALUPE ORDONES PALAN | 010369628-2 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2823051 - 094372697 | CADUCA FEB- 2015 |
| 3/26/2007 | JAVIER EDUARDO GUERRERO BALARR | 010202189-6 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2811845 - 2884251 | CADUCA JULIO 2017 |
| 8/6/2007 | DANIELA CORDERO SERRANO | 010331379-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2884102 - 087119932 | |
| 9/24/2007 | JESSICA MOSCOSO CAMPOVERDE | 010395795-7 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2816164 - 098465853 | |
| 11/28/2008 | GLORIA PAOLA ESPINOZA PALACIOS | 010262615-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2820499 - 084167338 | |
| 3/17/2008 | NORMA VICTORIA CALLE ROMERO | 030169850-2 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2804481 - 098466104 | |
| 3/17/2008 | SANDRA LUCIA MOLINA MORA | 010276781-0 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2801001 - 099174417 | CADUCA DIC-2014 |
| 4/7/2008 | SILVIA SGARIBOLDI MOLINA | 010248265-0 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Ital - Esp. | 2802801 | CADUCA JUN-2014 |
| 9/12/2008 | JUAN MALDONADO MOSCOSO | 010215598-3 | Ecuatoriana | Nacional | ABRH+ | Inglés - Español | 2817327 - 091605278 | |
| 10/27/2008 | VERONICA DUMA CEVALLOS | 070451040-3 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 099147443 | |
| 4/6/2009 | DIEGO FERNANDO VIDAL DURAN | 010205868-2 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2460269 - 097829779 | CADUCA JUL-2014 |
| 4/7/2009 | DIEGO MAURICIO MALDONADO NOBORA | 010278767-8 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2385602 - 098412450 | CADUCA JUN-2013 |
| 4/14/2009 | GLENDIA ELIZABETH VIVAR YUNGA | 010358142-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2861258 - 086388122 | CADUCA FEB- 2015 |
| 4/14/2009 | LINA ROSA ENDERICA IZQUIERDO | 010331909-1 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2811749 - 084487864 | |
| 4/16/2009 | EDISON FERNANDO JUCA CEDILLO | 010277802-4 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2833126 - 093557648 | CADUCA ABR-2015 |
| 5/4/2009 | WILSON ARMANDO GALARZA GALARZA | 010245974-7 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés - Español | 4193257 - 099066943 | CADUCA NOV-2014 |
| May-09 | FRANCO ALBERTO PESANTEZ BRITO | 010406091-8 | Ecuatoriana | Nacional | ORH + | Inglés - Español | 2823343 - 087861739 | |
| 5/26/2009 | CARMEN TOBAY GUAMAN | 010477237-1 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2887284 - 087427209 | |
| 5/27/2009 | LOURDES PLASENCIA ARIAS | 010395581-1 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2800694 - 095224101 | |
| 7/13/2009 | LEONARDO CARPIO IGLESIAS | 010270799-9 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2811692 - 084493141 | CADUCA JUL-2013 |
| 7/13/2009 | MILTON CHIQUI LOPEZ | 010288309-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2825971 - 085149529 | CADUCA OCT-2013 |
| 7/24/2009 | EDDY MATIAS ZEA OCHOA | 010231934-0 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2845339 - 098322988 | CADUCA FEB- 2015 |
| 7/30/2009 | JUAN EFRAIN PACHECO PACHECO | 010399710-2 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2895120 - 088620227 | CADUCA FEB- 2014 |
| 8/4/2009 | PABLO DURAN ANDRADE | 010261301-5 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2815822 - 098840589 | CADUCA FEB- 2015 |
| 8/13/2009 | GENARO MARCELO PALACIOS PEÑA | 010284169-9 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2880963 - 093684145 | CADUCA DIC-2013 |
| 8/28/2009 | CARLOS MANUEL LARA QUINTEROS | 010222969-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2805546 - 099797394 | CADUCA 2017 |
| 9/13/2009 | MARCO ADRIAN AGUIRRE ULLAURI | 010379724-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2815653 - 091518593 | CADUCA JUNIO 2017 |
| Oct-09 | RONAL EDISON CHACA ESPINOSA | 010364030-6 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2900234 - 084602251 | |
| Jan-10 | LENIN CORDOVA GUEVARA | 010274656-7 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Portugués - Español | 4020026 - 095953311 | CADUCA DIC - 2014 |
| 1/22/2010 | PRADO MOGROVEJO BRAULIO | 010242138-5 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2819387 - 098481382 | |
| Jul-10 | CHICAIZA DELEG SANDRA ISABEL | 010421864-9 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2856412 - 097201392 | |
| Jul-10 | ESPINOSA SAQUICELA LUIS ALEJANDRO | 010228985-7 | Ecuatoriana | Nacional | ARH+ | Inglés - Español | 2856660 - 083043763 | CADUCA SEP-2014 |
| Jul-10 | CARRILLO CRESPO LORENA MARIUXI | 010440677-2 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2860324 - 084770892 | |



| | | | | | | | | |
|-------------|----------------------------------|-------------|-------------|---------------|-------|-------------------|--------------------|--------------------|
| 9/6/2010 | ORELLANA ROMERO DIANA | 010430537-0 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés-Español | 2805305-086591490 | |
| 06/Jul.2010 | JIMENEZ MORALES EDGAR | 010228640-8 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés-Español | 4181105-092751282 | CADUCA JUN-2014 |
| Jun-11 | JENNIFER CECILIA GUZMAN PALACIOS | 010394138-1 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés-Español | 2460505 | CADUCA JUN-2013 |
| Jul-11 | MAYRA ELIZA TOLEDO DELGADO | 030172770-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Frances - Español | 4085514-087628239 | CADUCA JUL-2013 |
| Aug-11 | MARIA NARCISA ZHAGÜI BRITO | 010445885-6 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés-Español | 2386507-087131978 | CADUCA AGO-2013 |
| Aug-11 | EDUARDO PATRICIO ULLOA ALMEIDA | 010313060-5 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Inglés-Español | 2833126 | CADUCA AGO-2013 |
| Oct-11 | WALTER VINICIO DURAZNO MONTALVA | 010324673-2 | Ecuatoriana | Nacional | BRH+ | Italiano-Español | 2880979-081973609 | CADUCA OCT-2013 |
| Nov-12 | JHON DAVID RIVERA CALLE | 010209412-5 | Ecuatoriana | Especializado | ORH+ | Inglés - Español | 4041909-0998562688 | CADUCA NOV-2014 |
| Dec-12 | DIANA ALEXANDRA PADILLA CAMPOVE | 010459155-7 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | 2891513-0983605140 | CADUCA DIC-2014 |
| | EDY ZEA OCHOA | 0102319340 | Ecuatoriana | Nacional | ORH+ | Inglés - Español | | CADUCA ABRIL -201 |
| | PALACIOS MOGROVEJO ALVARO | 0104221957 | Ecuatoriana | Nacional | ORH + | Inglés - Español | | CADUCA ABRIL - 201 |
| Oct-15 | TROYA ZUNIGA WASHINGTON RODOLFO | 1201652656 | Ecuatoriana | Nacional | ORH + | Inglés - Español | 995902647 | CADUCA OCTU - 201 |

Fuente: Proporcionado por el Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 6





Fecha: 14 octubre 2015


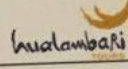


| | Sem 2 | Sem 10 | Sem 14 | Sem 17 | Sem 22 | Sem 27 | Sem 32 | Sem 37 | Sem 42 | Sem 47 | Sem 52 |
|---------------|--------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Polytepis | 6 Ene - 12 Ene | 3 Mar - 9 Mar | 31 Mar - 6 Abr | 21 Abr - 27 Abr | 26 May - 1 Jun | 30 Jun - 6 Jul | 4 Ago - 10 Ago | 8 Sep - 14 Sep | 13 Oct - 19 Oct | 17 Nov - 23 Nov | 22 Dic - 28 Dic |
| Hualambani | Sem 3 13 Ene - 19 Ene | Sem 7 10 Feb - 16 Feb Carnaval | Sem 12 17 Mar - 23 Mar | Sem 19 5 May - 11 May | Sem 23 2 Jun - 8 Jun | Sem 28 7 Jul - 13 Jul | Sem 33 11 Ago - 17 Ago | Sem 38 15 Sep - 21 Sep | Sem 43 20 Oct - 26 Oct | Sem 48 24 Nov - 30 Nov | Navidad |
| Apullacta | Sem 4 20 Ene - 26 Ene | Sem 9 24 Feb - 2 Mar | Sem 13 24 Mar - 30 Mar | Sem 18 28 Abr - 4 May | Sem 24 9 Jun - 15 Jun | Sem 29 14 Jul - 20 Jul | Sem 34 18 Ago - 24 Ago | Sem 39 22 Sep - 28 Sep | Sem 44 27 Oct - 2 Nov | Sem 49 1 Dic - 7 Dic | |
| Terra Diversa | Sem 5 27 Ene - 2 Feb | Sem 8 17 Feb - 23 Feb Carnaval | Sem 15 7 Abr - 13 Abr | Sem 20 12 May - 18 May | Sem 25 16 Jun - 22 Jun | Sem 30 21 Jul - 27 Jul | Sem 35 25 Ago - 1 Sep | Sem 40 29 Sep - 5 Oct | Sem 45 3 Nov - 9 Nov | Sem 50 8 Dic - 14 Dic | |
| Southland | Sem 6 3 Feb - 9 Feb | Sem 11 10 Mar - 16 Mar | Sem 16 14 Abr - 20 Abr | Sem 21 19 May - 25 May | Sem 26 23 Jun - 29 Jun | Sem 31 28 Jul - 3 Ago | Sem 36 2 Sep - 7 Sep | Sem 41 6 Oct - 12 Oct | Sem 46 10 Nov - 16 Nov | Sem 51 15 Dic - 21 Dic | Sem 1 29 Dic - 5 Ene Año Nuevo |

84

ANEXO 4: Encuesta proporcionada por el Pool de Operadores dirigida a los turistas


Evaluación del Tour

Sería de gran ayuda para nosotros si se toma un momento para llenar este documento.


NOMBRE: _____ FECHA: _____

PAÍS: _____ EMAIL: _____


NOMBRE DEL TOUR: _____ AGENCIA: _____



EXCELENTE



BUENO



MALO

1. ¿Cuál es su opinión acerca del vendedor? (si fue una compra local)

Nombre _____

- Información acerca de los tours disponibles
- Conocimiento acerca del tour
- Actitud amable
- Tiempo para satisfacer sus necesidades

1. ¿Cuál es su opinión acerca del VEHICULO UTILIZADO?

AUTO ☐ 4X4 ☐ VAN ☐ BUS ☐

- Comodidad
- Limpieza
- Calidad del Equipo

2. ¿Cuál es su opinión acerca del GUIA LOCAL?

Nombre _____

- Puntualidad
- Actitud
- Lenguaje
- Conocimiento

5. ¿Cuál es su opinión acerca del RESTAURANTE/COMIDA?

Nombre _____

- Aspecto y Limpieza
- Calidad de la comida
- Eficiencia en el servicio

3. ¿Cuál es su opinión acerca del CONDUCTOR?

Nombre _____

- Actitud
- Habilidades de manejo

6. ¿Cuál es su opinión acerca del EQUIPO PROVISTO?

(En caso de ciclismo, cabalgata, trekking, escalada, otro)

- Calidad del Equipo

7. ¿Nivel de dificultad? (En caso de un tour de aventura)





FACIL ☐ MODERADO ☐ DIFICIL ☐


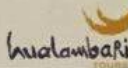
8. ¿Dónde escuchó acerca de nosotros?

9. ¿Qué es lo que más le gusto de su excursión con nosotros?

10. Comentarios Adicionales

¡Muchas gracias por haber compartido su experiencia con nosotros, esperamos que haya disfrutado su viaje!






Tour Evaluation
It will be of great help to us if you just take a few minutes to fill out this form.


NAME: _____ DATE: _____

COUNTRY: _____ EMAIL: _____

TOUR NAME: _____ AGENCY: _____

 **EXCELLENT**

 **GOOD**

 **BAD**

1. What is your opinion about the SALES PERSON? (if local purchase)

Name _____

-Information about available tours

-Knowledge about the tour

-Pleasant and friendly attitude

-Time to satisfy your requirements

4. What is your opinion about the TRANSPORTATION?

CAR ☐ 4X4 ☐ VAN ☐ BUS ☐

-Comfort

-Cleanliness

-Quality of Equipment

2. What is your opinion about the LOCAL GUIDE?

Name _____

-Punctuality

-Attitude

-Language skills

-Knowledge

5. What is your opinion about the MEALS / RESTAURANT?

NAME _____

-Setting and cleanliness

-Food Quality

-Service

3. What is your opinion about the DRIVER?

Name _____

-Attitude

-Driving Skill

6. What is your opinion about the EQUIPMENT PROVIDED?
(If biking, horseback riding, trekking, climbing, other)

-Quality of Equipment

7. What was the grade of difficulty (In case of adventure tour)?

EASY ☐ MODERATE ☐ DIFFICULT ☐

8. How did you hear about us?

9. What did you enjoy the most about your trip with us?

10. Additional Comments

Thank you so much for sharing your travel experiences with us!

Fuente: Proporcionado por el Pool de Operadores South Explorer Group

Fecha: 16 enero 2016

ANEXO 5: Marco Común Europeo de Referencias para las Lenguas

| Nivel | Comprender | Hablar | |
|-------|--|--|---|
| | Comprensión auditiva | Interacción oral | Expresión Oral |
| A1 | Reconozco palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente, relativas a mí mismo, a mi familia y a mi entorno inmediato cuando se habla despacio y con claridad. | Puedo participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que ha dicho o a decirlo con otras palabras y a una velocidad más lenta y me ayude a formular lo que intento decir. Planteo y contesto preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos muy habituales. | Utilizo expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vivo y las personas que conozco. |
| | | | |



| | | | |
|----|--|---|---|
| A2 | <p>Comprendo frases y el vocabulario más habitual sobre temas de interés personal (información personal y familiar muy básica, compras, lugar de residencia, empleo). Soy capaz de captar la idea principal de avisos y mensajes breves, claros y sencillos.</p> | <p>Puedo comunicarme en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos cotidianos. Soy capaz de realizar intercambios sociales muy breves, aunque, por lo general, no puedo comprender lo suficiente como para mantener la conversación por mí mismo.</p> | <p>Utilizo una serie de expresiones y frases para describir con términos sencillos a mi familia y otras personas, mis condiciones de vida, mi origen educativo y mi trabajo actual o el último que tuve.</p> |
| B1 | <p>Comprendo las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, en la escuela, durante el tiempo de ocio, etc.</p> <p>Comprendo la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan temas actuales o asuntos de interés personal o profesional, cuando la articulación es relativamente lenta y clara.</p> | <p>Sé desenvolverme en casi todas las situaciones que se me presentan cuando viajo donde se habla esa lengua. Puedo participar espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes para la vida diaria (por ejemplo, familia, aficiones, trabajo, viajes y acontecimientos actuales).</p> | <p>Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, mis sueños, esperanzas y ambiciones. Puedo explicar y justificar brevemente mis opiniones y proyectos. Sé narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y puedo</p> |



| | | | describir mis reacciones. |
|----|---|---|--|
| B2 | Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido. Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar. | Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista | Presentó descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad. Sé explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones. |
| C1 | Comprendo discursos extensos incluso cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente. Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas. | Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizo el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales. Formulo ideas y opiniones con precisión y relaciono mis intervenciones hábilmente con las de otros hablantes. | Presentó descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada. |
| C2 | No tengo ninguna dificultad para comprender cualquier | Tomo parte sin esfuerzo en cualquier conversación o | Presentó descripciones o argumentos de |



| | | | |
|--|---|---|---|
| | tipo de lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento. | debate y conozco bien modismos, frases hechas y expresiones coloquiales. Me expreso con fluidez y transmito matices sutiles de sentido con precisión. Si tengo un problema, sorteo la dificultad con tanta discreción que los demás apenas se dan cuenta. | forma clara y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. |
|--|---|---|---|

Fuente: Marco Común Europeo de Referencias para las Lenguas

Autor: Concejo de Europa



ANEXO 6: Solicitud dirigida al Coordinador del Pool de Operadores South

Explorer Group

Cuenca, 3 de Agosto de 2015

Ingeniero

Andrés Hurtado Flores

ADMINISTRADOR DEL POOL DE OPERADORES SOUTH EXPLORER GROUP

Tengo la complacencia de dirigirme a Ud. con el fin de solicitar su ayuda y colaboración en la realización de mi tesis previa a la obtención del título ingeniera en turismo, que tiene como objetivo conocer cómo influye la guianza en inglés en la experiencia de los turistas.

Esta investigación se realizara mediante encuestas dirigidas a los turistas para así determinar su grado de satisfacción con el servicio. Para esto, es necesario conocer el número de turistas que reciben el servicio de guianza en inglés cada año.

Agradezco su ayuda de antemano y quedo a la espera de su contestación.

Atentamente,

Maria del Mar Zamora

CI: 0106787740



ANEXO 7: Encuesta Dirigidas a Turistas del Pool de Operadores South Explorer Group

Estimado Señor/ Señora:

La siguiente encuesta es anónima y la información suministrada servirá para conocer cómo influye en la experiencia de los turistas de habla inglesa la expresión oral, interacción oral y comprensión auditiva en inglés por parte de los guías de turismo.

Agradezco su tiempo y ayuda para llegar a cabo este estudio, el mismo que servirá para la realización de una tesis de grado.

Atentamente,
Maria del Mar Zamora

Por favor responda la siguiente encuesta marcando con una X el casillero elegido.

Género:

| | | | |
|----------|--|-----------|--|
| Femenino | | Masculino | |
|----------|--|-----------|--|

Estado civil:

| | | | | | | | |
|--------|--|---------|--|------------|--|------|--|
| Casado | | Soltero | | Divorciado | | Otro | |
|--------|--|---------|--|------------|--|------|--|

Rango de edad:

| | |
|-------|--|
| 10-19 | |
| 20-39 | |
| 40-59 | |
| 60+ | |

En base a su experiencia, en una escala del **1 al 5 donde 1= mala y 5 = excelente**, como califica la expresión oral en inglés por parte del guía en las siguientes áreas:
(Marque con una x)

| EXPRESIÓN ORAL | Mala (1) | Regular (2) | Buena (3) | Muy Buena (4) | Excelente (5) |
|-------------------------|-------------|----------------|--------------|------------------|------------------|
| 1. Fluidez verbal: | | | | | |
| 2. Pronunciación: | | | | | |
| 3. Uso de la gramática: | | | | | |



| EXPERIENCIA | Mala (1) | Regular (2) | Buena (3) | Muy Buena (4) | Excelente (5) |
|---|-------------|----------------|--------------|------------------|------------------|
| 4. El nivel de inglés del guía permitió que su experiencia sea: | | | | | |

En base a su experiencia, en una escala del **1 al 5 donde 1= nunca y 5 = siempre**, como califica la interacción oral en inglés por parte del guía en las siguientes áreas:
(Marque con una x)

| INTERACCIÓN ORAL | Nunca (1) | Rara vez (2) | A veces (3) | Con frecuencia (4) | Siempre (5) |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|-----------------------|----------------|
| 1. El guía responde a sus inquietudes | | | | | |
| 2. El guía provee información: | | | | | |

| COMPRENSIÓN AUDITIVA | Nunca (1) | Rara vez (2) | A veces (3) | Con frecuencia (4) | Siempre (5) |
|--|--------------|-----------------|----------------|-----------------------|----------------|
| 1. ¿El guía comprende cuando usted le habla en inglés? | | | | | |

¿Cuáles son las sugerencias para mejorar la guianza en inglés?

¡MUCHAS GRACIAS!



Dear Customer:

The following survey is anonymous and the information provided will be used exclusively for a research project regarding the quality of service provided by a tour guide, this will be performed by a university student. The time taken to answer this survey is greatly appreciated.

Sincerely,
Maria del Mar Zamora

Please answer the following questions by placing an X next to your choice.

Gender

| | | | |
|------|--------------------------|--------|--------------------------|
| Male | <input type="checkbox"/> | Female | <input type="checkbox"/> |
|------|--------------------------|--------|--------------------------|

Marital Status

| | | | | | | | |
|---------|--------------------------|--------|--------------------------|----------|--------------------------|-------|--------------------------|
| Married | <input type="checkbox"/> | Single | <input type="checkbox"/> | Divorced | <input type="checkbox"/> | Other | <input type="checkbox"/> |
|---------|--------------------------|--------|--------------------------|----------|--------------------------|-------|--------------------------|

Age:

| | |
|-------|--------------------------|
| 10-19 | <input type="checkbox"/> |
| 20-39 | <input type="checkbox"/> |
| 40-59 | <input type="checkbox"/> |
| 60+ | <input type="checkbox"/> |

Based on your experience, on a scale from **1 to 5 where 1= poor and 5= excellent**, grade the guide's use of the English language in the following areas and how this affected your experience.

(Place an X next to your choice.)

| ORAL EXPRESION | Poor (1) | Regular (2) | Good (3) | Very good (4) | Excellent (5) |
|-------------------|-------------|----------------|-------------|------------------|------------------|
| 1. Verbal Fluency | | | | | |
| 2. Pronunciation: | | | | | |
| 3. Use of grammar | | | | | |

| EXPERIENCE | Poor (1) | Regular (2) | Good (3) | Very good (4) | Excellent (5) |
|--|-------------|----------------|-------------|------------------|------------------|
| 1. The guide's level of English made your tour experience: | | | | | |



Based on your experience, on a scale from **1 to 5 where 1 = never and 5 = always**, grade the guide's oral interaction and listening comprehension in English in the following areas.
(Place an X next to your choice.)

| ORAL INTERACTION | Never (1) | Rarely (2) | Sometimes (3) | Frequently (4) | Always (5) |
|--------------------------------------|--------------|---------------|------------------|-------------------|---------------|
| 3. The guide answers your questions: | | | | | |
| 4. The guide provided information: | | | | | |

| LISTENING COMPREHENSION | Never (1) | Rarely (2) | Sometimes (3) | Frequently (4) | Always (5) |
|---|--------------|---------------|------------------|-------------------|---------------|
| 2. The guide understands what you say in English: | | | | | |

What suggestions would you make to improve the tour provided in English?

THANK YOU!

Fuente: Propia

Elaboración: Maria del Mar Zamora

ANEXO 8: Fotografías de Turistas llenando las Encuestas

Fotografía 1.8. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 23 octubre 2015

Fotografía 1.9. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 23 octubre 2015

Fotografía 1.10. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 25 octubre 2015

Fotografía 1.11. Turista llenando encuesta

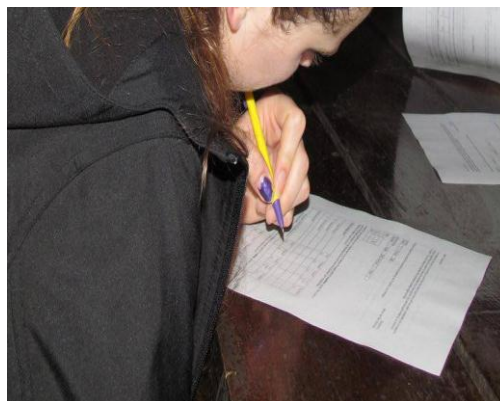


Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 25 octubre 2015

Fotografía 1.12. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 30 octubre 2015

Fotografía 1.13. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 12 enero 2016

Fotografía 1.14. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 12 enero 2016

Fotografía 1.15. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 12 enero 2016

Fotografía 1.16. Turista contestando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 3 noviembre 2015

Fotografía 1.17. Turista contestando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 4 noviembre 2015

Fotografía 1.18. Turista contestando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 15 diciembre 2015

Fotografía 1.19. Turista contestando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 15 diciembre 2015

Fotografía 1.20. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 20 diciembre 2015

Fotografía 1.21. Turista llenando encuesta



Foto tomada por: Maria del Mar Zamora

Fecha: 20 diciembre 2015

Fotografía 1.22. Turista llenando encuesta



Foto tomada por:
Maria del Mar Zamora

Fecha: 26 diciembre 2015

Fotografía 1.23. Turista llenando encuesta



Foto tomada por:
Maria del Mar Zamora

Fecha: 26 diciembre 2015

Fotografía 1.24. Turista llenando encuesta



Foto tomada por:
Maria del Mar Zamora

Fecha: 28 diciembre 2015

Fotografía 1.25. Turista llenando encuesta



Foto tomada por:
Maria del Mar Zamora

Fecha: 10 septiembre 2015



ANEXO 9: Encuesta dirigida a los Guías del Pool de Operadores South Explorer Group

Estimado Señor/ Señora:

La siguiente encuesta es anónima y la información suministrada servirá para conocer cómo influye en la experiencia de los turistas de habla inglesa la expresión oral, interacción oral y comprensión auditiva en inglés por parte de los guías de turismo.

Agradezco su tiempo y ayuda para llegar a cabo este estudio, el mismo que servirá para la realización de una tesis de grado.

Atentamente,
Maria del Mar Zamora

Por favor responda la siguiente encuesta marcando con una X el casillero elegido.

Género:

| | | | |
|----------|--|-----------|--|
| Femenino | | Masculino | |
|----------|--|-----------|--|

Estado civil:

| | | | | | | | |
|--------|--|---------|--|------------|--|------|--|
| Casado | | Soltero | | Divorciado | | Otro | |
|--------|--|---------|--|------------|--|------|--|

Rango de edad:

| | |
|-------|--|
| 10-19 | |
| 20-39 | |
| 40-59 | |
| 60+ | |

En base a su experiencia, en una escala del **1 al 5 donde 1= mala y 5 = excelente**, como califica la expresión oral en inglés por parte del guía en las siguientes áreas:
(Marque con una x)

| EXPRESIÓN ORAL | Mala (1) | Regular (2) | Buena (3) | Muy Buena (4) | Excelente (5) |
|-------------------------|-------------|----------------|--------------|------------------|------------------|
| 5. Fluidez verbal: | | | | | |
| 6. Pronunciación: | | | | | |
| 7. Uso de la gramática: | | | | | |



| EXPERIENCIA | Mala (1) | Regular (2) | Buena (3) | Muy Buena (4) | Excelente (5) |
|---|-------------|----------------|--------------|------------------|------------------|
| 8. El nivel de inglés del guía permitió que su experiencia sea: | | | | | |

En base a su experiencia, en una escala del **1 al 5 donde 1= nunca y 5 = siempre**, como califica la interacción oral en inglés por parte del guía en las siguientes áreas:
(Marque con una x)

| INTERACCIÓN ORAL | Nunca (1) | Rara vez (2) | A veces (3) | Con frecuencia (4) | Siempre (5) |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|-----------------------|----------------|
| 5. El guía responde a sus inquietudes | | | | | |
| 6. El guía provee información: | | | | | |

| COMPRENSIÓN AUDITIVA | Nunca (1) | Rara vez (2) | A veces (3) | Con frecuencia (4) | Siempre (5) |
|--|--------------|-----------------|----------------|-----------------------|----------------|
| 3. ¿El guía comprende cuando usted le habla en inglés? | | | | | |

¿Cuáles son las sugerencias para mejorar la guianza en inglés?

¡MUCHAS GRACIAS!